جــامــعــة الــشــرق الأوســط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان

The Degree of Emotional Intelligence of Public Secondary School Principals and its Relation to the Organizational Trust for Teachers from their Point of View in the Capital, Amman

اعداد

نسيم فلاح رفيفان الحردان

اشراف

الاستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الادارة والقياده التربوية

قسم الادارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الاوسط

كانون الثاني –2017

تفويض

أنا نسيم فلاح رفيفان الحردان أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً والكترونياً للمكتبات، أوالمنظمات ، أوالهيئات ، أوالمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الإسم : نسيم فلاح رفيفان الحردان

التاريخ : 15 - 1 - 2012

التوقيع :

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرساله وعنوانها" درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان" .وأجيزت بتاريخ

2017 / 1 / 15

أعضاء لجنة المناقشة : **التوقيع**

1-الأستاذ الدكتور: عبد الجبار توفيق البياتي (مشرفاً)

2- الأستاذ الدكتور : عباس عبد مهدي الشريفي (رئيساً)

3- الأستاذ الدكتور: أيمن أحمد العمري (ممتحناً خارجياً)

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه عدد خلقك ورضا نفسك وزنة عرشك ومداد كلماتك اللهم لك الحمد ولك الشكر حتى ترضى ولك الحمد ولك الشكر عند الرضا ولك الحمد ولك الشكر دائماً وابداً على نعمتك .

تتسابق الكلمات وتتزاحم العبارات لتنظم عقد الشكر الذي لا يستحقه إلا أنت، إليك يا من كان له قدم السبق في ركب العلم والتعليم ،إليك يا من بذ لت ولم تنتظر العطاء، تعجز الحروف أن تكتب ما يحمل قلبي من تقدير واحترام ، وأن تصف ما أختلج بملئ فؤادي من ثناء وإعجاب، فما أجمل أن يكون الإنسان شمعة تنير دروب الحائرين ،**الأستاذ الدكتور عبد الجبار البياتي** شكراً لك من أعماق قلبي على عطائك الدائم .

كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان للساده الأفاضل أعضاء هيئة المناقشه الأستاذ الدكتور عباس مهدي والأستاذ الدكتور أيمن العمري.

وكذلك أقدم الشكر والتقدير لكل من سهل لي مهمتي في إنجاز هذه الرسالة.

الإهداء

إلى روح والدتي الغاليه رحمهاالله

إلى من وهبني الحب والحنان ولم يبخل علي يوما بشيء

ابي الغالي

إلى ماء عيني وسر سعادتي

اخواتي واخواني

إلى رفيق دربي وقرة عيني

زوجي الغالي

إلى نبض قلبي

ريتاج وميرال

وإلى جميع من أسهم في انجاز هذا العمل المتواضع

مع المحبة والاحترام والعرفان

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمه الملحقات

درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان

إعداد

نسيم فلاح رفيفان الحردان

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي

الملخص

هدفت الدراسة للتعرف إلى درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان .

ولغرض تحقيق هذا الهدف تم تحديد عينة عنقودية عشوائية تتألف من ثلاث مديريات وهي مديرية لواء القويسمة ولواء الموقر ولواء سحاب،وعينة طبقيه عشوائية من المعلمين والمعلمات ، في المديريات الثلاث وكان عددهم (260) معلماً ومعلمة منهم (97) معلم و(163) معلمة وقد طورت الباحثة إستبانتين لغرض جمع البيانات وتم التحقق من صدقهما وثباتهما وتوصلت الباحثه إلى عدد من النتائج كان من بينها:

1. أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية لهم من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة.

2. وجود علاقه موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وبين درجة الثقة التنظيمية للمعلمين.

3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة الاطول ومتغير الجنس ولصالح الإناث وعدم وجود فروق داله إحصائياً تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الثقة التنظيمية تبعاً للخبرة لصالح ذوي الخبرة الاطول وتبعاً لمتغير الجنس ولصالح الاناث وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي ، الثقة التنظيمية ، المدارس الثانوية الحكومية .

The Degree of Emotional Intelligence of Public Secondary School Principals and its Relation to the Organizational Trust for Teachers from their Point of View in the Capital, Amman

Prepared by

Nassem Falah Rfefan Alhrdan

Supervised by

Prof . Dr . Abdul_Jabar Tawfiq Al_Biati

Abstract

This study aimed at investigating the degree of emotional intelligence of public secondary school principals and its relation to the organizational trust for teachers from their point of view in the capital Amman

To achieve this objective three directorates of education were selected using clustered sampling technique . They are alqweismeh, almoqar ,and sahab directorate, and stratified random sampling technique . We ′re used to draw (260) teachers, (97)of them males, and(163) females.

Two questionnaires were developed, Validity and reliability were achieved

Some results of the study were as follows:

1.The degree of the emotional intelligence of public secondary school principals and the degree of organizational trust for teachers from their point of view in the capital Amman were medium .

2.There was a positive and significant relation between the degree of emotional intelligence of public secondary school principals in the capital, Amman, and the degree of organizational trust for teachers.

3. There were significant differences in the degree of emotional intelligence due to experience variable and in favor of longer experience and to sex in favor of females. There was no significant differences due toscientific qualification variable.

4. There were significant differences in the degree of organizational trust due to experience variable and in favor of longer experience and to sex in favor of females. There was no significant differences due to scientific qualification variable .

key words: Emotional Intelligence, Organizational Trust, Public Secondary Schools Principals.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة:

تعد المدرسة عنصراً مهماً في بناء شخصية الأفراد في المجتمع، فتعد مكملة لدور الأسرة فتعمل على تنشئة الأفراد وتنمية مهاراتهم وتزرع فيهم الثقافة والقيم والمبادئ كذلك تساعد في تنمية الجوانب العقلية والاجتماعية والنفسية والجسمية لديهم، لذا يجب توفير كل الظروف والإمكانيات لتحسين العملية التربوية لتعزيز تفاعل الطبة وإيصال المعلومات لهم بالشكل المناسب، وذلك يعمل على تفعيل العملية التربوية بأقصى حدودها.

تعددت العوامل التي تؤثر في سلوك الأفراد العاملين في المنظمات بعدة عناصر شخصية، لذلك حرصت الإدارة على زيادة فاعلية المنظمة من خلال التوجيه والعمل على التدريب والتأهيل لسلوك العاملين ليتفق مع أهداف المنظمة، ويحتاج ذلك إلى إدراك المدير لهذه العوامل المؤثرة في سلوكهم ليساعده على تحقيق التوافق بين سلوك الأفراد العاملين مع سياسات المنظمة (مصطفى ،2005).

ويعد الذكاء العاطفي مفهوم حديث له تأثير مهم في حياة الفرد، وفي طريقة تفكيره وعلاقاته وإنفعالاته، فالتعاون قائم بين الشعور والفكر، وتبِّرز الأهمية العاطفية في التفكير سواء أكان ذلك من خلال إتخاذ القرارات الحكيمة وفي إتاحة الفرص للتفكير في صفاء ووضوح إذا ما أخذ بعين الاعتبار أن العاطفة إذا ما قويت،أفسدت المقدرة على التفكير السليم والوصول إلى قرارات صائبة (جولمان، 2000).

امتد مفهوم الذكاء العاطفي منذ عام (1920) وعرفه ثورندايك(Thorndik) في كتابه في الذكاء وعرفه بأنه المقدرة على فهم الأفراد والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية وفي عام(1985) أشار روبرت سترنبرج (RopertStrenberg) في كتابه أن الذكاء العاطفي مستقل عن المقدرات الأكاديمية وأنه مفتاح أساسي للأداء الناجح في الحياة، وعرفه جولمان(Golman): بأنه المقدرة على تعرف مشاعر الآخرين والمشاعر الشخصية وذلك لإدارة العواطف بشكل جيد وسليم في العلاقة مع الآخرين ، وعرف كذلك بأنه المقدرة على إدارة المشاعر والعواطف والتحكم بها وانتقاء الأفضل ليتناسب مع المواقف التي تواجه الفرد . وبين هوارد جاردنر(Gardner,1995) أن النجاح في الحياة يتطلب ذكاءات متنوعة ومن أهمها الذكاء العاطفي (اللوزي ، 2012).

وأشار حسين وحسين (**2006**) إلى أن المدير الذي يتمتع بالذكاء العاطفي يستطيع التأثير في المعلمين ، ولديه المقدرة على إقامة علاقات طيبة معهم والاستفادة من ردود أفعالهم ومشاعرهم ، لذلك يحتاج المدير إلى التمتع بالمهارات العاطفية ليستطيع التأثير في المعلمين وتحقيق النجاح المهني في المؤسسة التربوية ، لذا فالذكاء العاطفي يساعد في تكوين رؤية مشتركة تحدد خطط العمل والرؤية المستقبلية للمؤسسة ، وتساعد المدير على معرفة مواطن الضعف والقوة لدى المعلمين وادراك اتجاهاتهم وتشعره بالثقة التي تشكل مبدأ مهماً في إحداث تغيير في النظام وتسيير العمل على أكمل وجه .

أن الثقة التنظيمية كما عرفها بارنس (Barnes& Giffin, 1981)المشار إليه في الكساسبه (1996) بأنها إعتماد شخص على أخر تحت ظروف من المخاطرة من أجل تحقيق هدف غير محدد وهما بذلك يشيران إلى الثقة بين الأفراد ، كما عرفها هوي وكوبرسميث "Hoy &

"kopersmith المشار إليها في العمري (1992) بأنها شعور الفرد بالطمأنينة وحسن الظن والتفاؤل بما يجري من أحداث من حوله بشكل عام ، وعرفت بأنها "محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين الأفراد من ناحية السلوك والنية "(متعب وعطوي،2008، 28).

إن وجود الثقة بين الرئيس والمرؤوس يقودان إلى رفع مستوى الروح المعنوية للأفراد والجماعات لتحقيق هدف ذا قيمة ، يقاس على طبيعة الأداء . لذا يتطلب من الإداري الناجح تعزيز المكافأة والأمن الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارت وجعل العمل أكثر تحدياً ومتعة ، ومنح العاملين فرصة من أجل الإنجاز ، والمعرفة ، والنمو المهني ، وإيجاد نوع من البنية الهيكلية ، والارتقاء بالأداء إلى الأفضل . (الطويل ، 1985)

إن العمل على بناء الثقة التنظيمية في جو ديمقراطي داخل المنظمة يعمل على بناء الثقة بين العاملين ، وهي مسألة في غاية الأهمية للمديرين وعليه أصبح بحث ظاهرة الثقة في السنوات الأخيرة من أكثر الموضوعات اهتماماً في الإدارة (Gilbert & Tang,1998).

ولم تجد الباحثة أية دراسة للعلاقة بين الثقة التنظيمية والذكاء العاطفي، ولذا فإن هذه الدراسة هي محاولة للتعرف هذه العلاقة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية، إذ لم تجد أية دراسة في هذا الميدان، وارتأت الباحثة أن يكون هذا الاستقصاء من وجهة نظر المعلمين لكونهم أقرب الأفراد معرفة بالمديرين الذين يعملون معهم .

مشكلة الدراسة :

تعد العناصر البشرية في أي مؤسسة تربوية وخاصة المديرين اللّبنة الأساسية للقيام بمختلف المهام وتحسين الأداء وتطويره،وتعمل المؤسسات التربوية اليوم فى ظل عالم سريع التغير والتطور يحتاج إلى قادة قادرين على السير بالمؤسسات قدماً لمواجهة هذه التحديات وتطوير أداء العاملين والأرتقاء بهم ، ومن خلال عمل الباحثة في مهنة التعليم كمعلمة لمادة الإجتماعيات في المرحلة الأساسية ، لاحظت أهمية توفر الذكاء العاطفي لدى مديرة المدرسة وإنعكاسه على رفع الثقة التنظيمية أو خفضها ،وقد أشار عدد من الباحثين مثل اللوزي (2012) ولافي (2015)إلى أن الإعتماد على عوامل الذكاء العاطفي في إنتقاء الإداريين فى مجموعة من المؤسسات قد أدى إلى تحسين الأداء والإنتاج ، وبفارق كبير عن إختيارهم على أسس معرفية .

وعلى الرغم من الجهود التى تبذلها وزارة التربية والتعليم لتعزيز الكفايات القيادية لدى مديري المدارس الثانوية إلاّ أن مديري المدارس ليس لديهم مقدرة على فهم الحالات الانفعالية لديهم ومعرفة مشاعرهم ومراعاتها ومبادلتهم لتلك المشاعر مع المعلمين، مما ينعكس سلباً على فاعلية العملية التربوية وعلى السلوك التنظيمي للمعلمين وفي مقدمتها الثقة التنظيمية لديهم .

وقد اوصت عده دراسات بإجراء إستقصاء حول الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية مثل دراسة اللوزي (2012) ودراسة المغازي (2003) ، كما أوصت دراسات أخرى بإستقصاء الثقة مثل دراسة الغامدي (1990) ودراسة المعشر (2012) .لذا فإن دراسة درجة الذكاء العاطفي لدى المديرين تعد في غاية الأهمية .

في ضوء ما تقدم تمثلت مشكلة هذه الدراسة في التعرف إلى درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان؟

هدف الدراسة واسئلتها :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الذكاء العاطفى لدى مديري المدارس الثانوية الحكوميه في العاصمة عمان وعلاقتها بالثقة التنظيمية لمعلمي المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظرهم، ولتحقيق هذا الهدف تم وضع الأسئلة الاتية :

1- ما درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين؟

2- ما درجة الثقة التنظيمية لدى معلمو المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم؟

3- هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية للمعلمين؟

4- هل هناك فروق ذات دلالة أحصائية عند مستوى$(\alpha \leq 0.05)$ في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ؟

5- هل هناك فروق ذات دلالة أحصائية عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) في درجة الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة؟

مصطلحات االدراسة :

- الذكاء العاطفي :

مجموعة من القيم والاحتياجات العاطفية والرغبات التي توجّه سلوك الفرد وتساعده على إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين والنجاح في أي موقف يمكن أن يواجهه (قباعه،2004) ،وعرفه السفاريني (2010) بأنه مقدرة الفرد على مواجهة التحديات والمواقف التي تواجهه، وكذلك المقدرة على تّقبل الآخرين .

أما إجرائياً فيعرف بأنه الدرجة التي حصل عليها أفراد العينة من معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان في تقييمهم لدرجة الذكاء العاطفي لمديريهم وفقاً للأستبانة التي طورتها الباحثة لهذا الغرض .

- الثقة التنظيمية :

عرفها الخالدي (2011) بأنها التوقعات الإيجابية للأفراد العاملين في المنظمة إذ بالإمكان الاعتماد عليهم في تحقيق نتائج متوافقة مع الأهداف والسياسات في المنظمات التي يعملون بها وخصوصا في المواقف الخطرة مع إمكانية الاستمرار في العمل داخل هذه المنظمات لعدالة الأنظمة الإدارية وكفاية مديريها.

وتعرف الثقة التنظيمية إجرائياً بأنها الدرجة التي حصل عليها معلمو المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان في استجاباتهم على الإستبانة الخاصة بالثقة التنظيمية التي طورتها الباحثة لهذا الغرض .

حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية : أقتصرت الدراسة الحالية على متغيري الذكاء العاطفي والثقة التنظيمية.

- الحدود البشرية : أقتصرت الدراسة على تطبيق الأداة على معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان .

-الحدود الزمنية:تم تطبيق الدراسة الحالية خلال الفصل الدراسي الأول من العام 2016/2017.

-الحدود المكانية:أقتصرت الدراسة على المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان .

محددات الدراسة :

يتحدد تعميم نتائج هذه الدراسة بما يأتي :

1- مدى صدق وثبات الإستبانتين اللتين طورتهما الباحثة لهذا الغرض.

2- مدى دقة إستجابة أفراد العينة على الإستبانتين اللتين طورتهما الباحثة لهذا الغرض.

3- إن نتائج هذه الدراسة لم تعمم إلا على المجتمع الذي سحبت منه عينة هذه الدراسة والمجتمعات المتماثلة الأخرى .

الفصل الثانـي

الأدب النظري والدراسات السابقة

الفصل الثانـي

الأدب النظري والدراسات السابقة

تضمن هذا الجزء عرضا للأدب النظري المتعلق بمتغيري الدراسة وهما الذكاء العاطفي والثقة التنظيمية وأنواع الذكاءات المتعددة كما تضمن عرضاً للدراسات السابقة ذات الصلة وفيما يأتي عرض بذلك .

أولاً- الأدب النظري :

أشتمل الأدب النظري على الموضوعات الأتية :

1- الذكاء العاطفي :

تضمن هذا الجزء عرضاً للذكاء العاطفي من حيث مفهوم الذكاء وأنواع الذكاءات المتعددة ومفهوم الذكاء العاطفي وأهمية الذكاء العاطفي وأهم نظرياته .

مفهوم الذكاء:

عرفه جاردنر (Gardner, 1995) بأنه مجموعة من المقدرات الفردية التي يمتلكها الأفراد في العديد من المجالات ويستطيع من خلالها حل المشكلات التي تواجهه .

ويعرف الذكاء بأنه " تكوين افتراضي يمكن قياسه عن طريق ملاحظة بعض الاستجابات العادية والمتوقعة من الفرد في حل المشكلات والمقدرة على التمييز المعرفي " (عباس ، 2002، 15) .

وعرفه عامر ومحمد (2008) بأنه المقدرة على التكيف مع كافة الظروف الطارئة وحل المشكلات التي يتعرض لها الفرد .

اتفقت التعريفات السابقة على اختلاف المقدرات الفردية بين الأفراد ولذلك تعددت النظريات التي حددت أشكال مختلفة من الذكاء ومن هذه النظريات نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر (Gardner) وحدد أنواع الذكاءات فيما يلي :

أنواع الذكاءات المتعددة:

حدد جاردنر (Gardner) الذكاءات المتعددة كما أشار إليها عامرومحمد (2008) بسبعة أنواع هي :

1- الذكاء اللغوي: وهو المقدرة على التعبير اللغوي واستخدام الكلمات بالشكل المناسب .

2- الذكاء المنطقي الرياضي: وهو المقدرة على الملاحظة والاستنباط وحل المشكلات .

3- الذكاء المكاني: وهو المقدرة على تصور الاشكال والأماكن .

4- الذكاء الجسمي الحركي: وهو المقدرة على استخدام الجسم لحل المشكلات ويتفوق من يتمتع بهذا النوع من الذكاء بالأنشطة البدنية .

5- الذكاء الموسيقي: وهذا النوع من الذكاء نجده عند اساتذة الموسيقى والملحنين ويمّكن صاحبه من التشخيص الدقيق للنغمات الموسيقية .

6- الذكاء في العلاقة مع الآخرين : وهو المقدرة على التواصل وعمل العلاقات مع الآخرين .

7- الذكاء الشخصي الداخلي :وهو المقدرة على إدراك علاقة الإنسان بنفسه وبالعالم الذي يعيش فيه .وأضاف جاردنر نوعين آخرين من الذكاء وهما :

8- الذكاء الطبيعي: وهو المقدرة على تصنيف الأشياء الطبيعية كالحيوانات والنباتات .

9- الذكاء الوجودي:وهو مقدرة الفرد على التأمل بمعنى الحياة والوجود ، لتصبح تسعة أنواع من الذكاءات . (عامر ،محمد ،2008)

وأضاف جاردنر وعدد من كبار العلماء أمثال توماس ارمسترونج (Tomas Armstrong) وديفيد لازير(David Lazer) ،وكليفورد موريس(Kleford mores)، وديفيد بركنر(David Barkenr) وغيرهم، المشار إليهم في حسين (2013) أنواع جديدة من الذكاء لتصبح (14) نوعاً من أهمها : الذكاء العملي ، والذكاء الترابطي والذكاء الحدسي والذكاء الجمالي والذكاء العاطفي الذكاء المزاجي والذكاء التحفيزي والذكاء الأساسي وذكاء النمط السلوكي وذكاء المعامل وذكاء العادة والذكاء التنظيمي والذكاء السردي والذكاء البيئي .

ولا زالت هذه الذكاءات طور الدراسة والتطوير فقد قامت الغنميين (2011) بدراسة لتوضيح أنواع الذكاءات المتعددة وعلاقتها بالتحصيل العلمي لدى طلبة جامعة الحسين بن طلال .

مفهوم الذكاء العاطفي :

للذكاء العاطفي معانٍ متنوعة وفقاً لخلفية الكتاب والباحثين من ذوي العلاقة ، فقد عرفه أبو رياش (2006) بأنه: فهم مشاعرك ومشاعر الآخرين والقدرة على تكوين العلاقات معهم .

كما أضاف السفاريني (2010,20) أن الذكاء العاطفي هو "التعامل الإيجابي مع النفس والآخرين ، ومقدرة الشخص على ضبط نفسه والتحكم بذاته في جميع الظروف " .

كما مزج خوالدة (2004) بين مفهوم الذكاء العاطفي والذكاء الانفعالي الذي عرفه بأنه المقدرة على فهم الآخرين والتصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية .

في ضوء التعريفات السابقة يمكن الاستنتاج بأن الذكاء العاطفي هو مقدرة الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته وكذلك فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم وتوجيهها بما يخدم المصالح المشتركة للأفراد العاملين في المنظمة.

- أهمية الذكاء العاطفي :

الذكاء العاطفي يقود إلى التفكير والقيم التي اذا مورست بشكل جيد انتجت الحكماء، وكذلك له أهمية خاصة في إيجاد نمط مستقر من العلاقات الإيجابية بين أفراد المجتمع فهو يوفر دوافع إيجابية لدى الأفراد نحو العمل وتطويره وزيادة إنتاجيته ويوفر جواً خالياً من ضغوط العمل ويساعد في إقامة علاقات اجتماعية جيدة بين المدير والمعلمين قائمة على الاحترام المتبادل (حسين،حسين،2006).

وأكد نصيف (2006) أن الذكاء العاطفي يدفع الفرد للتفوق في عمله بشكل خاص وفي الحياة بشكل عام .

مما تقدم يمكن الإستنتاج بأن أهمية الذكاء العاطفي تتجلى في جعل الأفراد أكثر فاعلية وإنتاجاً في المنظمات التي يعملون فيها .

- نظريات الذكاء العاطفي:

برزت للذكاء العاطفي عدد من النظريات كان من بينها ما يأتي:

1- نظرية جولمان(Golman) للذكاء العاطفي:

بين جولمان (Golman,1995) في نظريته بأن الذكاء العاطفي مكون من مجموعة خصائص الشخصية تشمل خمس مجالات أساسية تمثلت في :

-الوعي بالذات : وتتمثل في قدرة الفرد على قراءة مشاعره وإدراك تأثيرها واستجابته للمواقف المختلفة وتأثيرها في عملية صنع القرار .

- إدارة الإنفعالات :وتشير إلى كيفية تعامل الفرد مع انفعالاته ومشاعره السلبية والتخلص منها وتحويلها إلى أفعال إيجابية .

- حفز الذات :وهي التأجيل الفوري للتعبير عن المشاعر لإتاحة الفرصة له للتفكير واختيار الإستجابة السليمة .

- التعاطف : وهي القدرة على التعرف على مشاعر وانفعالات الآخرين من خلال تعبيراتهم الجسدية والصوتية .

- التفاعل مع الآخرين : وهي إدراك إنفعالات ومشاعر الآخرين وتكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية الناجحة .

2–نظرية مايروسالوفي(Maer & Salovey) للذكاء العاطفي:

بين كل من ماير وسالوفي المشار إليهما في المغازي (2003) بأن للذكاء العاطفي أربع مقدرات وهي :

– الإدراك الوجداني : وهو مقدرة الفرد على إدراك مشاعره وانفعالاته وحاجاته بصورة سليمة للآخرين.

– الإستيعاب الوجداني :وهي مقدرة الفرد على التفريق بين مشاعره المختلفة وتؤثر في العمليات الفكرية لديه .

– الفهم الوجداني : وهي مقدرة الفرد على فهم المشاعر المعقدة والصعبة .

–الإدارة الوجدانية للمشاعر: هي مقدرة الفرد على الربط بين المشاعر وإظهار هذه الإنفعالات والتفريق بينها.

3– نظرية بار–أون (Bar – On) للذكاء العاطفي:

أوضح بار – أون المشار إليه في حسين وحسين (2006) أن للذكاء العاطفي خمس مقدرات وهي:

– الذكاء الشخصي : ويشمل على كفاءات لا معرفية وهي الوعي وتوكيد وتقدير وتحقيق استقلالية الذات .

–الذكاء الاجتماعي: وهو مجموعة من الكفاءات الاجتماعية وهي المسؤولية الاجتماعية والتعاطف والعلاقات مع الآخرين ، ويتحدث هذا النوع من الذكاء عن العلاقات الاجتماعية بين الأفراد .

– المقدرة على التكيف مع متطلبات الحياة وتتمثل في إدراك الواقع واختباره والقدرة على التكيف معه والقدرة على إيجاد المشكلة وحلها .

– إدارة الضغوط : وتتمثل في مقدرة الفرد على التحكم بردود أفعاله والقدرة على مواجهة الإحباطات والتكيف معها .

– الحالة المزاجية العامة: وتتمل في الرضا عن النفس والشعور بالراحة في الحياة .

2– الثقة التنظيمية:

تضمن هذا الجزء عرضاً للثقة التنظيمية من حيث مفهومها وأهميتها وأبعادها وأنواعها وسياساتها وآثار الثقة التنظيمية بين الرئيس والمرؤوس وفيما يأتي عرض بذلك :

– مفهوم الثقة التنظيمية :

عرف الشكرجي (2008) الثقة التنظيمية بأنها المشاعر التي يحملها الأفراد تجاه المنظمات التي يعملون بها، كما عرفها هاشم والعابدي (2010) بأنها الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم وتحقيق الأهداف التنظيمية،كما رأى الزهراني (2012) بأن الثقة التنظيمية هي الإيمان العام والثقة بنوعية وقابلية زملاء العمل والمدير المباشر .

وفـي ضـوء التعريفـات السـابقة تسـتنتج الباحثـة بـأن الثقـة التنظيميـة هـي إعتـزاز الفـرد بأهـداف المنظمـة وسياساستها التـي يعمـل فيهـا وتـؤدي إلـى زيـادة حبـه وولائـه وانتمائـه لهـا وللعـاملين معـه فـي المنظمة.

- أهمية الثقة التنظيمية :

تزيد الثقة التنظيمية من تبادل الأفكار بين العاملين في المنظمة، وتزيد كذلك من قنوات التواصل بين الأفراد، وارتفاع الروح المعنوية لدى الأفراد، وتقبل التجديد والتطوير وبذل المزيد من الجهد، وكذلك تسهم في زيادة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها، إضافة إلى كونها تحقق الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات، وتزيد من تفويض الصلاحيات لِثقة المدير بالأفراد العاملين معه (ابراهيم ،2013) .

أبعاد الثقة التنظيمية :

أشار فارس(2014) إلى ثلاثة أبعاد للثقة التنظيمية وهي :

1- الثقة بزملاء العمل:وتعني التعاون القائم بين الأفراد في المنظمة وتبادل الأفكار والتواصل المشترك بينهم والإيمان بروح الفريق ، وتكتسب هذه الثقة من مجموعة سمات تجعل الفرد يحظى بثقة الآخرين كالتزامه بالمبادئ والقيم واهتمامه بمساعدة زملائه .

2- الثقة بالمشرفين: تتمثل بالثقة المتبادلة بين الأفراد ومشرفيهم في العمل فإذا توفرت الأخلاق والجدارة والاهتمام بمصالح الأفراد والعدالة في التعامل معهم توفرت الثقة فيما بينهم .

3- الثقة بالمنظمة: تكون الإدارة جديرة بالثقة عندما تكون قنوات الإتصال مفتوحة بين الإدارة والمرؤوسين ، فكلما كانت هناك استجابة لمتطلبات الأفراد، وإشباع لرغباتهم، وتم تهيئة الجو المناسب للعمل، كلما زاد إنتماءالأفراد للمنظمات التي يعملون بها وبالتالي تحقيق أهدافها .

أنواع الثقة التنظيمية :

أشارت دراسة شاهين (2010) إلى وجود نوعين من الثقة التنظيمية وهما:

1- الثقة التعاقدية :

تعني الإتفاق بين طرفين وذلك من خلال إستجابة الأفراد لمتطلبات المنظمة، وبالمقابل وفاء المنظمة لهذا الاتفاق ،ويتم تطوير هذا النوع من خلال التعاون بين الأفراد في سلوكهم وعلاقاتهم .

2- الثقة المكشوفة :

تعني ثقة الفرد بأن المعلومات التي يقوم بكشفها لن تعود عليه بالضرر بل بزيادة الإحترام والتقدير .

- سياسات الثقة التنظيمية :

اتجهت المنظمات إلى تحقيق أهدافها بالإعتماد على الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين وأبتعدت بشكل تدريجي عن الرقابة والضبط والسيطرة. لذلك فإن الثقة تحتاج إلى أساسيات لا بد من الوصول إليها لبناء جو من الثقة ليس من السهل إحداث أي نوع من الضعف فيه ومن أهم هذه الأساسيات :

- الثقة التنظيمية تتطلب التكامل التنظيمي وذلك يتطلب تحديد رؤية ورسالة المنظمة التي تعتبر محاولة لتحقيق الجودة والوصول إلى الأبداع وعدم وجود أهداف محددة للمنظمة يقود إلى حدوث الصراعات والمشاكل في المنظمة والقائد يجب أن يوجه طاقاته لتعزيز القيم والمعتقدات بكل الوسائل لضمان استمرار الثقة التي تعود بالمنفعة على المنظمة(الغامدي،1990) .

- الثقة والإتصال فالمنظمات بحاجة إلى اللقاءات الشخصية التي تساعد على التقارب بين الموظفين وكلك تعزز أهداف المنظمة وتدعم التعاون والتنظيم للوصول إلى أهداف المنظمة بالشكل الذي يحقق استمرارية نجاحها .

- الثقة بالآخرين ويمكن للمنظمات تحقيقها من خلال تقسيم المنظمات إلى مجموعات صغيرة وتقسيم الأعمال فيما بينهم تبعاً لأهداف ورؤية المنظمة ، وهذا يحقق مبدأ الثقة بين الأفراد في هذه المجموعات .

- الثقة تتطلب الحزم ويكون ذلك من خلال لجوء بعض المنظمات إلى تقييد الولاءات الجوهرية بمجموعة صغيرة من الأفراد يطلق عليهم الموثوق بهم .

- أثار الثقة التبادلية بين الرئيس والمرؤوس :

من المؤكد أن الثقة الإيجابية في الرئيس تحقق العديد من الآثار الإيجابية للفرد والمنظمة، فهي تحقق الرضا وتحسن العلاقات الشخصية بين العاملين والرئيس، وتزيد قنوات الاتصال بين الأفراد في العمل(هاشم،العابدي،2010).

الثقة التنظيمية تزيد من إنتاجية الأفراد وتحفزهم نحو الإبداع،وكذلك تدفعهم للقيام بأعمال مفيدة للمنظمة غير الأعمال المطلوبة منهم دون توقع الحصول على مكافآت وحوافز وتحقق مفهوم الانتماء المؤسسي للمنظمة التي يعملون بها والسعي لتحقيق أهداف المنظمة العامة دون الاهتمام بتحقيق المغانم الشخصية(المرشد،2014) .

ثانياً-الدراسات السابقة :

إن الدراسات السابقة التي تم استعراضها في ضوء متغيري الدراسة يمكن تصنيفها في مجموعتين :

أ- الدراسات السابقة ذات الصلة بالذكاء العاطفي .

ب- الدراسات السابقة ذات الصلة بالثقة التنظيمية .

وفيما يأتي عرضاً لذلك :

أ - الدراسات السابقة ذات العلاقة بالذكاء العاطفي :

قامت العتيبي (2010) بإجراء دراسة حول علاقة الذكاء العاطفي بالتكيف النفسي وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة متوسط درجة الذكاء العاطفي والتكيف النفسي ومعرفة العلاقة الأرتباطية بينهما لدى طالبات المرحلة الابتدائية العليا (10-12) سنة في مدارس منطقة تبوك التعليمية ، ولدراسة درجة الذكاء طورت إستبانتين للذكاء العاطفي والتكيف النفسي ،وقد تألفت عينة هذه الدراسة من (10921) طالبة من طالبات المرحلة الإبتدائية العليا، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين التكيف النفسي والذكاء العاطفي لدى طالبات المرحلة الابتدائية العليا ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن التقدير الكلي كان متوسطاً .

وقام الأسطل(2010) بإجراء دراسة هدفت للتعرف إلى مستوى العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارة مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية في جامعات غزة ، وقد تألفت العينة من (403) من طلبة كليات التربية بجامعات غزة، وتم إستخدام الإستبانة لجمع المعلومات .وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة جاء بدرجة متوسطة ، مع وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط ، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الذكور وفي الدرجة الكلية للمقياس.

وقامت اللوزي(2012) بإجراء دراسة هدفت إلى التعرف إلى مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأثره في الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان ، واختارت الباحثة عينة عنقودية عشوائية وعينة طبقية عشوائية من مديري المدارس الثانوية وعددهم (40) مديراً ومعلميهم وعددهم (280) معلماً ومعلمة وتم استخدام أداتين الأولى مقياس الذكاء العاطفي للمديرين والثانية استبانة للولاء التنظيمي للمعلمين.وتم التوصل إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية في محافظة العاصمة عمان جاء بدرجة متوسطة،وكذلك أن مستوى الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان جاء بدرجة متوسطة أيضاً .

وقام نوي(Noe،2012) بدراسة هدفت إلى إيجاد العلاقة بين الذكاء العاطفي وثقافة المدرسة والتحصيل العلمي للطلبة وأخذت عينة من المديرين تكونت من (23) مديراً و(253) معلماً في جنوب غرب فرجينيا ،وتم استخدام الإستبانة لجمع المعلومات،وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي لا يرتبط بشكل كبير مع ثقافة المدرسة وأنه يرتبط ارتباطا سلبياً مع تحصيل الطلبة .

إما دراسة ايروسكان (Erozkan ,2013) فقد هدفت إلى إستقصاء العلاقة بين الذكاء العاطفي والمهارات التعاونية ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة من (691) طالباً من طلبة البكالوريوس من تخصصات مختلفة في جامعة موغلا وتم استخدام قائمة بار– أون (Bar-On) وقائمة الضغوط التعاونية لقياس المتغيرين ثم استخدم معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغيرين وبينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي ومهارات التعاون لدى طلاب البكالوريوس في مختلف التخصصات .

وقامت أبو نواس (2015) بإجراء دراسة هدفت إلى معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بإدارة التغيير في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين ، وتكونت عينة الدراسة من(341) معلماً ومعلمة وتم استخدام إستبانتين الأولى لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة والثانية لقياس مستوى التغيير وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين كان متوسطا وأن هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان ومستوى إدارتهم للتغيير وأوجدت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الإناث ، ومتغير الخبرة ولصالح فئة (10سنوات فأكثر) وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

وقام الكساسبة(2015) بدراسة هدفت للتعرف إلى العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من السعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة مؤتة ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام مقاييس الذكاء الوجداني والسعادة والثقة بالنفس .وقام بإختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية ، بلغت (854) طالباً وطالبة موزعين على جميع التخصصات وأشارت النتائج إلى المستوى المرتفع في الذكاء الوجداني والمتوسط في السعادة والثقة بالنفس وأشارت كذلك إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي وكل من السعادة والثقة بالنفس ، وإلى عدم وجود فروق في الاستجابات على المقاييس تعزى لمتغير الجنس وإلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للكلية ولصالح الكليات العلمية .

كما قامت لافي (2015) بإجراء دراسة هدفت لدراسة مستوى الذكاء العاطفي والذكاء الإجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وعلاقتهما بمستوى العلاقات الإنسانية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين ، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية نسبية بلغ عدد أفرادها (306) معلماً ومعلمة، ولجمع البيانات أستخدمت ثلاث إستبانات الأولى استبانة الذكاء العاطفي وإستبانة الذكاء الاجتماعي وإستبانة العلاقات الإنسانية وأظهرت نتائج الدراسة بأن مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى العلاقات الإنسانية كانت جميعها بدرجة مرتفعة ، وأظهرت كذلك وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى العلاقات الإنسانية ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي تعزى لمتغيري الجنس ولصالح الإناث والخبرة لصالح (10سنوات فما فوق)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

ب – الدراسات السابقة ذات الصلة بالثقة التنظيمية :

وفيما يأتي عرضاً بذلك :

أجرى جل(Gill,2007) دراسة هدفت إلى تحري أثر السلوك الفظّ في الثقة الشخصية والتنظيمية في مواقع العمل الأمريكية في ولاية إنديانا وقد أعتمد في جمع البيانات على استبانة خاصة بالسلوك الفظ وأخرى بالثقة التنظيمية الشخصية وطبقت الأداتان على عينة تكونت من(486) موظفاً ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة أرتباطية سلبية بين الفظاظة والثقة الشخصية والتنظيمية

وأجرى فينبرف (Vineburgh, 2010) دراسة هدفت للتعرف إلى العلاقة بين الثقة التنظيمية وبعض المتغيرات لأعضاء هيئة التدريس في جامعة أيوا ،ولغرض تحقيق الهدف تم اختيار عينة من (3070) من أعضاء هيئة التدريس وتم أستخدام الإستبانة لجمع المعلومات وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الثقة التنظيمية وبين مقاومة التغيير .

كما أجرى المعشر والطراونة (2012) دراسة هدفت إلى الكشف عن أثر موضوعية نظام تقييم الأداء لدى المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك على الثقة التنظيمية ، وتم استخدام استبانة لجمع المعلومات وزعت على عينة تألفت من (655) معلماً ومعلمة في مديرية التربية والتعليم، ومن أهم نتائج الدراسة أن تصورات الأفراد حول موضوعية نظام التقييم المستخدم والثقة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة كما أن هناك أثراً ايجابياً لموضوعية نظام تقييم الأداء على الثقة التنظيمية .

كما قام البكار (2012) بإجراء دراسة هدفت للتعرف إلى مستوى العدالة التنظيمية التي يمارسها مديرو المدارس الثانوية العامة في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى الثقة التنظيمية في مدارسهم من وجهة نظر معلميهم وتكونت عينة هذه الدراسة من (377) معلماً ومعلمة وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية النسبية وقد استخدمت أداتان الأولى لقياس مستوى العدالة التنظيمية والثانية لقياس مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة وأظهرت النتائج أن مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة في عمان من وجهة نظر المعلمين كان متوسطا ، وأظهرت وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى العدالة التنظيمية التي يمارسها مديرو المدارس الثانوية في العاصمة عمان ومستوى الثقة التنظيمية في هذه المدارس وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الثانوية العامة في العاصمة عمان تعزى لمتغير الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.

كما أجرى الشريفي (2012) دراسة لإستقصاء الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية بمحافظة عمان في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين للتعرف إلى مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية في محافظة عمان تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي للمعلمين والسلطة المشرفة على المدارس، ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم اختيار عينة من 400 معلم ومعلمة واستخدم مقياس الثقة الذي أعده هوي وتسكانن موران (Hoy&Tschannen-Moran.2003) لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.

كما أجرى الشريفي والناظر (2013) دراسة هدفت إلى التعرف الى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الأردنية في محافظة عمان لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى الثقة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة طبقية عشوائية تتكون من (350) معلما ومعلمة وتم بناء استبانة لمهارات الاتصال وترجمة مقياس الثقة التنظيمية الذي بناه هوي وتسكانن موران (Hoy&Tschannen-Moran.2003) لجمع البيانات وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال ومجالات الثقة التنظيمية كافة .

أما دراسة نوح (2013) فقد هدفت للتعرف إلى درجة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمات واستخدمت الباحثة لجمع البيانات أداة الإستبانة و تكونت عينة الدراسة من جميع مديرات المدارس الثانوية للبنات بمدينة مكة المكرمة والبالغ عددهن (58) مديرة و(556) معلمة. وأوضحت نتائج الدارسة أن درجة الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية كان مرتفعاً مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الوظيفة لصالح المديرات وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي والخبرة .

كما أجرت إبراهيم (2013) دراسة هدفت للتعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان للقيادة الخادمة وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين وتكونت عينة لدارسة من (327) معلما ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية النسبية من ثلاث مديريات للتربية والتعليم تم اختيارها بالطريقة العنقودية وقد استخدمت أداتان وهما استبانتان الأولى لقياس درجة ممارسة المديرين للقيادة الخادمة والثانية لقياس مستوى الثقة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية الخاصة وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن

مستوى الثقة التنظيمية في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر معلميهم كان مرتفعا بشكل عام ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية السائدة لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي .

كما أجرى فارس (2014) دراسة للتعرف إلى العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر بغزة ، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في جامعة الأزهر بغزة وبلغ عددهم (170) موظفاً إدارياً وتم إستخدام استبانة اعتمادا على الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع ، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الثقة بزملاء العمل والالتزام التنظيمي

أما دراسة المرشد (2014) فكانت حول الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الثقة التنظيمية بالإبداع الإداري من وجهة نظر موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وتكونت عينة الدراسة من (321) موظفة تم اختيارهن عشوائيا وتم إستخدام استبانة لجمع بيانات الدراسة وأهم نتائج الدراسة كانت إدراك الموظفات لأبعاد الثقة التنظيمية بمستوى

قام اللداوي (2015) بدراسة هدفت إلى تعرف درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث في محافظة العاصمة عمان لسلوك النفاق الأخلاقي وعلاقته بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين ،وتكونت عينة الدراسة من (331) معلما ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة ، وقد تم استخدام أداتين لجمع البيانات وهما استبانة لقياس سلوك النفاق الأخلاقي واستبانة لقياس الثقة التنظيمية ، وقد أظهرت الدراسة أن مستوى الثقة

التنظيمية السائدة في مدارس وكالة الغوث الدولية في عمان من وجهة نظر المعلمين كان متوسطاً مع وجود علاقة سلبية بين درجة ممارسة مديري المدارس لسلوك النفاق الأخلاقي والثقة التنظيمية .

خلاصة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها :

من خلال استعراض الدراسات السابقة ، تبين وجود تباين في أهدافها والمتغيرات التي تناولتها إلا أنها اشتركت بموضوعين أساسين هما،الذكاء العاطفي، والثقة التنظيمية، فالدراسات التي بحثت في الذكاء العاطفي درست التكيف النفسي مثل دراسة العتيبي (2010) ، و الولاء التنظيمي مثل دراسة اللوزي (2012) ، ومهارة مواجهة الضغوط مثل دراسة الأسطل(2010) ، وثقافة المدرسة والتحصيل العلمي مثل دراسة نيو (2012)، والمهارات التعاونية مثل دراسة أبو نواس (2015) ، وإدارة التغيير مثل دراسة لافي (2015) ،السعادة والثقة بالنفس مثل دراسة الكساسبه (2015).

أما الدراسات التي تناولت المتغير الثاني "الثقة التنظيمية" فقد تمت دراسة الموضوع بعلاقتها مع متغيرات أخرى ، مثل الثقة الشخصية في دراسة جل (Gill,2007) ،والدعم الاجتماعي في دراسة فيبيرف (Vinerburgh, 2010) ، والعدالة التنظيمية كما في دراسة البكار (2012)، والمواطنة التنظيمية في دراسة نوح (2013) ،والقيادة الخادمة في دراسة إبراهيم (2013) والالتزام التنظيمي في دراسة فارس (2014) ، والإبداع الإداري في دراسة المرشد (2014)،والنفاق الأخلاقي في دراسة اللداوي (2015)،

أما الدراسة الحالية فقد هدفت إلى التعرف الى درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم .

بالنسبة للعينات فقد تباينت أحجام عينات الدراسات السابقة تراوحت بين (253) معلما و(23)مديراً كما في دراسة نيو (Neo،2012) و (306) معلماً كما في دراسة لافي (2015) .بالنسبة للذكاء العاطفي . و من (377) معلماً كما في دراسة البكار (2012)، ومن (55) مدير و(556) معلماً كما في دراسة نوح (2013) بالنسبة للمتغير الثاني الثقة التنظيمية .

أما أفراد عينة هذه الدراسة الحالية فقد تكونت من (260) معلماً ومعلمة .

استخدم بعض الباحثين مقاييس للذكاء العاطفي مثل مقياس بار–اون (Bar–on , 2004) كما في دراسة ايروسكان (2013) ، واستخدم باحثون آخرون الإستبانة لجمع المعلومات كدراسة المعشر والطراونة (2012) ودراسة اللوزي (2012) .

أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت إستبانتين واحدة لقياس الذكاء العاطفي والاستبانة الثانية لقياس الثقة التنظيمية .

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في استخدام منهجية البحث العلمي وبخاصة في تطوير أداتي البحث وفي طريقة تنظيم الدراسة ودراسة متغيراتها .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تضمن هذا الفصل عرضاً لمنهجية البحث المستخدم ومجتمع الدراسة وعينتها وعرضاً للإستبانتين اللتين تم تطويرهما من قبل الباحثة مع كيفية التحقق من صدقهما وثباتهما.كما تضمن هذا الفصل عرضاً للمعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واجراءات الدراسة وفيما يأتي عرض بذلك .

منهج البحث المستخدم :

تم استخدام منهج البحث الوصفي الأرتباطي لكونه المنهج المناسب لإجراء مثل هذه الدراسة التي تتناول العلاقة بين متغير الذكاء العاطفي وبين متغير الثقة التنظيمية .

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع هذا الدراسة من جميع معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان والبالغ عددهم (19811) معلماً ومعلمة منهم (7546) ذكور و(12265) إناث ويتوزع هذا المجتمع على مديريات التربية في العاصمة كما هو موضح في الجدول (1) أدناه :

الجدول (1)

توزيع أفراد المجتمع على مديريات التربية والتعليم في العاصمة عمان حسب الجنس

(2016-2015)

التسلسل	المديرية	عدد المعلمين		
		ذكور	اناث	المجموع
1	قصبة عمان	1658	2538	4196
2	لواء الجامعة	615	1096	1711
3	سحاب	370	595	965
4	الجيزة	568	899	1467
5	القويسمة	940	1787	2727
6	ماركا	1997	3159	5156
7	ناعور	406	729	1135
8	وادي السير	553	898	1451
9	الموقر	439	564	1003
*	المجموع	7546	12265	19811

المصدر : إحصائية وزارة التربية والتعليم (2015-2016)

عينة الدراسة :

تم استخدام نوعين من المعاينة الإحصائية :

1- العينة العنقودية العشوائية إذ تم اختيار ثلاث مديريات وهي مديرية لواء القويسمة ومديرية لواء الموقر ولواء سحاب .

2- العينة الطبقية العشوائية إذ تم استخدام العينة الطبقية العشوائية من المديريات التي تم اختيارها في الدراسة وفقاً للجدول (1) أعلاه وذلك باستخدام جدول تحديد حجم العينة لبارتلت وكوترلك وهيجنز (Bartlett,kotrlik,Higgins,2001)

جدول (2)

توزع أفراد العينة حسب المديرية والجنس

التسلسل	المديرية	ذكور	إناث	المجموع
1	القويسمة	52	99	151
2	الموقر	25	31	56
3	سحاب	20	33	53
4	المجموع	97	163	260

أداتا الدراسة :

تم تطوير إستبانتين لغرض جمع المعلومات حول متغيري الدراسة وهما :

1- استبانة الذكاء العاطفي وقد تم الاعتماد في تطويرهما على دراستي اللوزي (2011) ودراسة الكساسبه (2015).

2- استبانة الثقة التنظيمية وتم اعتماد استبانة الثقة التنظيمية المستخدمة في دراسة الشريفي والناظر (2013) وتم التحقق من صدقها وثباتها.

صدق الأداتين :

تم عرض الأداتين بصيغتهما الأولية على عشرة محكمين من أعضاء هيئة التدريس المختصين في الإدارة والمناهج وتكنولوجيا التعليم (ملحق 3)، وقد تم اعتماد الفقرات التي حصلت على موافقة 80% من المحكمين فأكثر و تم تعديل الفقرات التي حصلت على موافقة(60%-

70%). أما الفقرات التي حصلت على 50% من المحكمين فأقل فقد تم حذفها وبذلك أصبحت الإستبانتين كما يأتي :

1- استبانة الذكاء العاطفي: كان عدد فقراتها بصيغتها الأولية (42) فقرة كما هو موضح في الملحق (1) وبعد التعديل والحذف أصبح العدد (38) فقرة كما هو موضح في الملحق(4).

2- استبانة الثقة التنظيمية :كان عدد فقرات الاستبانة بصيغتها الأولية (26) فقرة كما هو موضح في الملحق (2) وبعد التعديل والحذف أصبح عدد فقرات الاستبانة (26) فقرة كما هو موضح في الملحق (5) .

ثبات الأداتين :

تم استخدام نوعين من الثبات :

1- ثبات الاختبار - إعادة الاختبار (test- retest) وذلك باختيار 15 معلماً ومعلمة من خارج عينة الدراسة وتطبيق الأداتين لمرتين بينهما فاصل زمني مقداره أسبوعان ثم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين التطبيقين وكان مقدار معامل الثبات (0.98) بالنسبة للأستبانة الأولى للذكاء العاطفي و(0.88) بالنسبة لاستبانة الثقة التنظيمية .

2- معامل ثبات الاتساق الداخلي تم تطبيق معادلة كرونباخ - الفا على الإستبانتين لإيجاد ثبات الاتساق الداخلي وكان مقدار هذا المعامل (0.81) بالنسبة لثبات إستبانة الذكاء العاطفي، و(0.86) بالنسبة لاستبانة الثقة التنظيمية والجدول (3) يبين معاملات الثبات وتعد هذه المعاملات

للثبات مقبولة في ضوء الدراسات السابقة كدراسة الشريفي والناظر (2013) ودراسة اللوزي (2012) .

جدول (3)

معاملات ثبات الأداتين

	الاختبار – إعادة الاختبار (test– Re test)		**معامل ثبات الاتساق الداخلي**	
استبانة الذكاء العاطفي	0.89		0.81	
استبانة الثقة التنظيمية	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	0.83	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	0.84
	ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	0.87	ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	0.85
	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	0.81	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	0.82
	المجموع	0.88	المجموع	0.86

المعالجات الإحصائية :

تم استخدام المعالجات الإحصائية الاتية لتحليل النتائج وحسب أسئلة الدراسة وكما يأتي :

1- للإجابة عن السؤالين الأول والثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتبة والمستوى .

2- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين متغير الذكاء العاطفي ومتغير الثقة التنظيمية مع استخدام الاختبار التائي للتحقق من دلالة هذا المعامل .

3- للإجابة عن السؤالين الرابع والخامس تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق التي تعزى لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي واستخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق التي تعزى لمتغير الخبرة واستخدام اختبار شيفيه في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعرفة اتجاه هذه الفروق .

إجراءات الدراسة :

إن إجراءات الدراسة هي كما يأتي :

1- إعداد أداتي الدراسة وهما إستبانة الذكاء العاطفي و استبانة الثقة التنظيمية .

2- التحقق من صدق الإستبانتين وثباتهما .

3- إستحصال كتاب تسهيل مهمة من رئاسة الجامعة موجه إلى وزارة التربية والتعليم ملحق (6) .

4- تحديد عينة الدراسة بإستخدام الطريقتين للمعاينة العنقودية والطبقية العشوائية .

5- إستحصال كتاب من وزارة التربية والتعليم موجه إلى مديريات التربية ملحق (7).

6- توزيع الإستبانتين على أفراد العينة البالغ عددها (260) في مدارس العينة.

7- جمع الاستبيانات من أفراد العينة .

8- تحليل النتائج إحصائياً واستخراج المستوى وفقا للمعادلة الاتية:

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1-5}{3}$$

وبذلك تكون المستويات كما يأتي :

* مستوى منخفض (1 - 2.33)

* مستوى متوسط (2.34 - 3.67)

* مستوى مرتفع (3.68 - 5)

9- عرض النتائج في الفصل الرابع.

10- مناقشة النتائج وكتابة التوصيات في الفصل الخامس .

11- كتابة التقرير النهائي للرسالة .

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها، وعلى النحو الآتي:

السؤال الأول: ما درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين، ويظهر الجدول (4) ذلك.

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الذكاء العاطفي
36	يتحلى بالصبر حتى وإن لم يحقق نتائج سريعة.	3.95	0.95	1	مرتفعة
38	يستطيع إيجاد مناخ إيجابي في بيئة المدرسة.	3.88	0.82	2	مرتفعة
15	يفضل الاستقرار في العمل على التغيير المتكرر فيه.	3.86	1.07	3	مرتفعة
34	يمتلك المقدرة على تحفيز المعلمين لتحقيق النجاح .	3.77	1.18	4	مرتفعة
16	قراراته لا تتأثر بانطباعاته الشخصية.	3.73	1.71	5	مرتفعة
10	يستطيع التغلب على مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائه	3.71	0.71	6	مرتفعة

30	يدرك مسبقا الأمور التي تستثير غضبه.	3.70	0.53	7	مرتفعة
27	يثني على المعلمين عندما يؤدون عملا جيدا	3.70	1.19	7	مرتفعة
37	لديه المقدرة على التأثير في العاملين عند الاتصال بهم.	3.68	0.47	9	مرتفعة
4	عندما يكلف المدير بأية مهمة يحاول إنجازها بكفاءة عالية.	3.67	0.99	10	متوسطة
19	يركز انتباهه على الأعمال المطلوبة منه.	3.67	0.95	11	متوسطة
9	يغضب إذا ضايقه المعلمون بأسئلتهم.	3.61	0.92	12	متوسطة
1	يستطيع المدير التفاعل مع مشاعر الآخرين بسهولة	3.60	1.21	13	متوسطة
3	يواجه التحديات بابتكار وسائل جديدة	3.58	0.53	14	متوسطة
11	عندما يكون المدير في مزاج إيجابي يستطيع حل المشكلات التي تواجهه.	3.58	0.71	14	متوسطة
18	يدرك الخطأ قبل وقوعه.	3.58	1.17	16	متوسطة
20	يمتلك درجة عالية من الثبات العاطفي.	3.55	1.19	17	متوسطة
29	يتمكن من التحكم بمشاعره بعد تعرضه لأي موقف مفاجئ.	3.54	0.57	18	متوسطة
23	يبدي اهتماما بمشكلات العاملين معه.	3.54	1.44	18	متوسطة
31	**يبذل المدير قصارى جهده للاستفادة من الفرص التي تتاح أمامه.**	3.51	0.50	20	متوسطة
2	يعبر عن انفعالاته الايجابية بصدق.	3.50	0.52	21	متوسطة
24	**يستطيع التعرف إلى مشاعر الآخرين من خلال الإصغاء إلى نبرات أصواتهم**	3.49	1.25	22	متوسطة
28	يسرد الأحداث الجيدة في حياته ليستمتع بها الآخرون.	3.47	0.54	23	متوسطة
32	يتصف بالهدوء في التعامل مع المعلمين.	3.47	0.85	23	متوسطة
33	يحب المعلمون المدير وإن لم يتفقوا معه.	3.40	0.49	25	متوسطة
6	لدى المدير المقدرة على التأثير الإيجابي.	3.40	1.12	25	متوسطة
22	يفضل إنجاز مهامه بنفسه.	3.38	1.01	27	متوسطة
12	يستطيع الشعور بمشاعر الجماعة.	3.35	1.02	28	متوسطة
14	يقابل التحديات التي تواجهه بتفاؤل.	3.34	1.08	29	متوسطة
26	يتجنب لفت الأنظار إلى نفسه.	3.33	0.98	30	متوسطة
17	عواطفه تساعده على تقديم أفكار جديدة.	3.32	0.89	31	متوسطة

5	لمشاعر المدير دور في اتخاذ قرارات مهمة.	3.31	1.14	32	متوسطة
21	يثق في مقدرته على إنجاز المهمات المنوطة به .	3.28	1.05	33	متوسطة
8	يحب مشاركة الآخرين عاطفياً.	3.21	0.86	34	متوسطة
35	يتغاضى عن الهفوات.	3.17	1.35	35	متوسطة
25	يستطيع تكوين صداقات وثيقة مع زملائه في العمل	3.10	1.05	36	متوسطة
13	يمتلك تأثيراً قوياً في الآخرين من إذ تحديد أهدافهم.	2.97	1.14	37	متوسطة
7	يستطيع فهم ما يصدر عن المعلمين من حركات.	2.81	0.75	38	متوسطة
	الدرجة الكلية للذكاء العاطفي	3.49	0.13		متوسطة

يلاحظ من الجدول (4) أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.49) بانحراف معياري (0.13)، وجاءت الفقرات في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين(3.95 –2.81) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (36) التي تنص على" يتحلى بالصبر حتى وإن لم يحقق نتائج سريعة "، بمتوسط حسابي (3.95) وإنحراف معياري (0.95) وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (38) التي تنص على" يستطيع إيجاد مناخ إيجابي في بيئة المدرسة " بمتوسط حسابي (3.88) بانحراف معياري (0.82) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (13) التي تنص على" يمتلك تأثيراً قوياً في الآخرين من إذ تحديد أهدافهم "بمتوسط حسابي (2.97) بانحراف معياري (1.14) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (7) التي تنص على" يستطيع فهم ما يصدر عن المعلمين من حركات " بمتوسط حسابي (2.81) بانحراف معياري (0.75) وبدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم، ويظهر الجدول (5) ذلك.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط	الانحراف	الرتبة	درجة الثقة
2	ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	3.67	0.47	1	متوسطة
3	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	3.51	0.50	2	متوسطة
1	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	3.50	0.51	3	متوسطة
*	الدرجة الكلية للثقة التنظيمية	3.51	0.50		متوسطة

يلاحظ من الجدول (5) أن درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.51) بانحراف معياري (0.50)، وجاءت جميع المجالات في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.67− 3.50)، وجاء في الرتبة الأولى مجال" ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء "، بمتوسط حسابي (3.67) وإنحراف معياري (0.47) ، وفي الرتبة الثانية جاء مجال" ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور" بمتوسط حسابي (3.51) وإنحراف معياري (0.50) ، وجاء

في الرتبة الأخيرة مجال" ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير " بمتوسط حسابي (3.50) وإنحراف معياري (**0.51**) ، أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي:

1- ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء:

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات هذا المجال، ويظهر الجدول (6) ذلك.

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاءمرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الثقة التنظيمية
14	عندما يخبرك معلمو هذه المدرسة شيئا ما يمكنك تصديقه.	3.97	1.05	1	مرتفعة
15	لدى معلمي هذه المدرسة ثقة تامة بزملائهم.	3.97	1.70	1	مرتفعة
9	يؤدي معلمو هذه المدرسة بشكل جيد.	3.78	0.72	3	مرتفعة
17	يشك معلمو هذه المدرسة ببعضهم.	3.64	1.16	4	متوسطة
10	يثق معلمو هذه المدرسة ببعضهم.	3.52	0.62	5	متوسطة
16	يحذر معلمو هذه المدرسة من زملائهم.	3.39	0.78	6	متوسطة
11	يستطيع معلمو هذه المدرسة الاعتماد على بعضهم حتى في المواقف الصعبة.	3.35	1.03	7	متوسطة
12	يعد معلمو هذه المدرسة منفتحين على بعضهم.	2.81	1.12	8	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.67	0.47		متوسطة

يلاحظ من الجدول (6) أن درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.67) بانحراف معياري (0.47)، وجاءت الفقرات في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.97− 2.81)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (14) التي تنص على" عندما يخبرك معلمو هذه المدرسة شيئا ما يمكنك تصديقه " والفقرة (15)" لدى معلمي هذه المدرسة ثقة تامة بزملائهم "، بمتوسط حسابي **(3.97)** وإنحرافين معيارين (1.05) و(1.70) على التوالي وبدرجة مرتفعة،وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (11)التي نصت على (يستطيع معلمو هذه المدرسة الاعتماد على بعضهم حتى في المواقف الصعبة)بمتوسط حسابي (3.35) وإنحراف معياري (1.03) وبدرجة متوسطة ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (12) التي تنص على" يعد معلمو هذه المدرسة منفتحين على بعضهم " بمتوسط حسابي (2.81) وإنحراف معياري (1.12) وبدرجة متوسطة.

2−ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور :

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات هذا المجال، ويظهر الجدول (7) ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الثقة التنظيمية
22	يثق معلمو هذه المدرسة بالآباء.	3.83	1.38	1	مرتفعة
19	يثق معلمو هذه المدرسة بطلبتهم.	3.72	1.26	2	مرتفعة
26	يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن معظم الآباء يؤدون عملا جيدا.	3.70	1.07	3	مرتفعة
23	يستطيع معلمو هذه المدرسة الاعتماد على الدعم الأبوي.	3.65	1.09	4	متوسطة
18	يهتم طلبة هذه المدرسة ببعضهم	3.62	0.85	5	متوسطة
21	يعول على الآباء في هذه المدرسة في التزاماتهم.	3.51	0.86	6	متوسطة
27	يعد طلبة هذه المدرسة كتومين.	3.40	0.49	7	متوسطة
25	يصدق معلمو هذه المدرسة ما يقوله الآباء لهم.	3.36	0.82	8	متوسطة
20	يمكن الاعتماد على طلبة المدرسة في انجاز أعمالهم.	3.21	0.97	9	متوسطة
24	يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن الطلبة متعلمون أكفياء.	2.97	0.88	10	متوسطة
*	**الدرجة الكلية**	3.51	0.50		متوسطة

يلاحظ من الجدول (7) أن درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.51) بانحراف معياري (0.50)، وجاءت الفقرات في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.83 – 2.97)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (22) التي تنص على" يثق معلمو هذه المدرسة بالآباء"، بمتوسط حسابي (3.83) وإنحراف معياري (1.38) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة

(19) التي تنص على" يثق معلمو هذه المدرسة بطلبتهم "، بمتوسط حسابي (3.72) بانحراف معياري (1.26) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (20) التي تنص على" يمكن الاعتماد على طلبة المدرسة في انجاز أعمالهم "بمتوسط حسابي (3.21) بإنحراف معياري (0.97) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (25) التي تنص على" يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن الطلبة متعلمون أكفياء " بمتوسط حسابي (2.97) وإنحراف معياري (0.88) وبدرجة متوسطة.

3-ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات هذا المجال، ويظهر الجدول (8) ذلك.

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والرتب لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية الثانوية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الثقة التنظيمية
3	يحجب المدير حقيقة ما يجري داخل المدرسة عن المعلمين.	3.71	1.07	1	مرتفعة
8	لا يبدي المدير أي اهتمام بالمعلمين.	3.61	0.92	2	متوسطة
2	يشكك معلمو المدرسة بمعظم الأعمال التي يؤديها المدير.	3.58	0.53	3	مرتفعة
1	يثق معلمو المدرسة باستقامة المدير.	3.40	0.49	4	مرتفعة
7	يستطيع معلمو المدرسة الاعتماد على المدير	3.40	0.49	4	متوسطة

5	يثق معلمو المدرسة في المدير.	3.37	1.20	6	متوسطة
4	يعد مدير المدرسة كفي في عمله.	3.20	1.07	7	متوسطة
6	يعمل مدير المدرسة لما فيه مصلحة المعلمين.	2.95	0.78	8	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.50	0.51		متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أن درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.50) بانحراف معياري (0.51)، وجاءت الفقرات في الدرجة المتوسطة باستثناء فقرة واحدة جاءت بالدرجة المرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.95-3.71)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (3) التي تنص على" يحجب المدير حقيقة ما يجري داخل المدرسة عن المعلمين "، بمتوسط حسابي (3.71) وإنحراف معياري (1.07) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (8) التي تنص على" لا يبدي المدير أي اهتمام بالمعلمين "، بمتوسط حسابي (3.61) وإنحراف معياري (0.92) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (4) التي تنص على" يعد مدير المدرسة كفي في عمله "بمتوسط حسابي (3.20) وإنحراف معياري (1.07) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (6) التي تنص على" يعمل مدير المدرسة لما فيه مصلحة المعلمين " بمتوسط حسابي (2.95) وإنحراف معياري (0.78) وبدرجة متوسطة.

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)بين درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظر المعلمين ؟

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم باستخدام معامل ارتباط بيرسون، ويظهر الجدول (9) ذلك.

الجدول (9)

معاملات الارتباط بين درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم باستخدام معامل ارتباط بيرسون

المجال		درجة الذكاء العاطفي
ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	معامل الارتباط	0.549**
	مستوى الدلالة	0.000
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	معامل الارتباط	0.293**
	مستوى الدلالة	0.000
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	معامل الارتباط	0.421**
	مستوى الدلالة	0.000
الدرجة الكلية للثقة التنظيمية	معامل الارتباط	0.808**
	مستوى الدلالة	0.000

يلاحظ من الجدول (9) وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم،

إذ بلغ معامل الارتباط(0.808)، وبمستوى(0.000)، كما بلغت معاملات الإرتباط بين مجالات الثقة التنظيمية وبين درجة الذكاء العاطفي،(549 .0)، وبمستوى (0.000)، لمجال ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء ، و(0.293)، وبمستوى(0.000)، لمجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير ،و(0.421)، وبمستوى (0.000)، لمجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور.

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة أحصائية عند مستوى($\alpha \le 0.05$) في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ؟

تمت الإجابة عن هذا السؤال على النحو الآتي:

1- متغير الجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان،وتم تطبيق اختبار(**t-test**) تبعاً لمتغير الجنس، ويظهر الجدول (10) ذلك.

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان واختبار (t–test) تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
ذكر	97	3.47	0.14	−2.005	0.046
انثى	163	3.51	0.13		

تشير النتائج في الجدول (10) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس، إستناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت **(−2.005)** وبمستوى دلالة **(0.046)** ، وكان الفرق لصالح الإناث بدليل ارتفاع متوسطهن الحسابي عن المتوسط الحسابي للذكور.

2− متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ، ويظهر الجدول (11) ذلك.

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
بكالوريوس	118	3.49	0.14
دبلوم عالي	102	3.49	0.13
دراسات عليا	40	3.51	0.13
المجموع	260	3.49	0.13

يلاحظ من الجدول (11) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصل أصحاب فئة (دراسات عليا) على أعلى متوسط حسابي بلغ **(3.51)**، وجاء أصحاب فئتي (بكالوريوس، ودبلوم عالي) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.49) ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (12):

الجدول (12)

تحليل التباين الأحادي لايجاد دلالة الفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.008	2	0.004	0.223	0.800
داخل المجموعات	4.508	257	0.018		
المجموع	4.516	259			

تشير النتائج في الجدول (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ، إستناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (**0.223**)، وبمستوى دلالة (0.800).

1- **متغير الخبرة:**

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة ، ويظهر الجدول (13) ذلك.

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
خمس سنوات فاقل	**67**	**3.49**	**0.15**
أكثر من خمس سنوات إلى عشرة	**121**	**3.47**	**0.12**
من 10 سنوات فأكثر	**72**	**3.53**	**0.13**
المجموع	**260**	**3.49**	**0.13**

يلاحظ من الجدول (13) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة ، إذ حصل أصحاب فئة (من 10 سنوات فأكثر) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.53)، وأخيرا أصحاب فئة (**أكثر من خمس سنوات إلى عشرة**) بمتوسط حسابي بلغ (3.47) ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (14):

الجدول (14)

تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.132	2	0.066	3.875	0.022*
داخل المجموعات	4.384	257	0.017		
المجموع	4.516	259			

تشير النتائج في الجدول (14) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى($0.05 \geq \alpha$)في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة ، إستناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت **(3.875)**، وبمستوى دلالة **(0.022)**. ومن أجل معرفة عائديه الفروق فقد تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (15) يبين ذلك.

الجدول (15)

اختبار شيفيه للمقارنات البعدية في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة

	المتوسط الحسابي	من إحدى عشر سنة فأكثر	خمس سنوات فاقل	من ستة سنوات إلى عشرة
		3.53	3.49	3.47
من 10 سنوات فأكثر	3.53	-	0.04	0.06*
خمس سنوات فاقل	3.49		-	0.02
أكثر من خمس سنوات إلى عشرة	3.47			-

يلاحظ من الجدول السابق (15) إن الفرق كان لصالح فئة (من 10 سنوات فأكثر) عند مقارنتها مع فئة (**أكثر من خمس سنوات إلى عشرة**).

السؤال الخامس : هل هناك فروق ذات دلالة أحصائية عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) في درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ؟

تمت الإجابة عن هذا السؤال على النحو الآتي:

1- متغير الجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ، وتم تطبيق اختبار(**t-test**) تبعاً لمتغير الجنس، ويظهر الجدول (16) ذلك.

الجدول (16)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان واختبار (t-test) تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	الجنس
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	ذكر	97	3.47	0.52	-0.724	0.470
	أنثى	163	3.52	0.50		
ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	ذكر	97	3.64	0.48	-0.689	0.492
	أنثى	163	3.68	0.47		
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	ذكر	97	3.49	0.50	-0.318	0.750
	أنثى	163	3.52	0.50		
الثقة التنظيمية	ذكر	97	3.40	0.49	-2.654	0.008
	أنثى	163	3.57	0.50		

تشير النتائج في الجدول (16) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس، إستناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (−2.654) وبمستوى دلالة (0.008) ، وكان الفرق لصالح الإناث بدليل ارتفاع متوسطهن الحسابي عن المتوسط الحسابي للذكور. أما المجالات فلم توجد فيها فروق ذات دلالة إحصائية .

2− متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ، ويظهر الجدول (17) ذلك.

الجدول (17)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	بكالوريوس	118	3.48	0.50
	دبلوم عالي	102	3.51	0.52
	دراسات عليا	40	3.55	0.50
	المجموع	260	3.50	0.51
ثقة أعضاء هيئة التدريس في	بكالوريوس	118	3.66	0.48

الزملاء	**دبلوم عالي**	**102**	**3.68**	**0.47**
	دراسات عليا	**40**	**3.65**	**0.48**
	المجموع	**260**	**3.67**	**0.47**
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	**بكالوريوس**	**118**	**3.47**	**0.50**
	دبلوم عالي	**102**	**3.52**	**0.50**
	دراسات عليا	**40**	**3.60**	**0.50**
	المجموع	**260**	**3.51**	**0.50**
الثقة التنظيمية	**بكالوريوس**	**118**	**3.52**	**0.50**
	دبلوم عالي	**102**	**3.48**	**0.50**
	دراسات عليا	**40**	**3.55**	**0.50**
	المجموع	**260**	**3.51**	**0.50**

يلاحظ من الجدول (17) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصل أصحاب فئة (دراسات عليا) على أعلى متوسط حسابي بلغ **(3.55)**، وجاء أصحاب فئة (دبلوم عالي) بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.48) ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (18):

الجدول (18)

تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق في درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	بين المجموعات	0.14	2	0.07	0.269	0.765
	داخل المجموعات	66.856	257	0.26		
	المجموع	66.996	259			
ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	بين المجموعات	0.024	2	0.012	0.054	0.948
	داخل المجموعات	57.864	257	0.225		
	المجموع	57.888	259			
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	بين المجموعات	0.559	2	0.28	1.116	0.329
	داخل المجموعات	64.425	257	0.251		
	المجموع	64.985	259			
الثقة التنظيمية	بين المجموعات	0.158	2	0.079	0.313	0.732
	داخل المجموعات	64.827	257	0.252		
	المجموع	64.985	259			

تشير النتائج في الجدول (18) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ،إستناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (0.313)، وبمستوى دلالة (0.732). وكذلك عدم وجود فروق دالة إحصائياً في جميع المجالات.

1- متغير الخبرة

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ، ويظهر الجدول (19) ذلك.

الجدول (19)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة

	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	خمس سنوات فاقل	67	3.48	0.50
	أكثر من خمسة سنوات إلى عشرة	121	3.48	0.52
	من 10 سنوات فأكثر	72	3.57	0.50
	المجموع	260	3.50	0.51
ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	خمس سنوات فاقل	67	3.72	0.45
	أكثر من خمسة سنوات إلى عشرة	121	3.65	0.48
	من 10 سنوات فأكثر	72	3.64	0.48
	المجموع	260	3.67	0.47
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	خمس سنوات فاقل	67	3.58	0.50
	أكثر من خمسة سنوات إلى عشرة	121	3.43	0.50

	من 10 سنوات فأكثر	**72**	**3.57**	**0.50**
	المجموع	**260**	**3.51**	**0.50**
الثقة التنظيمية	**خمس سنوات فاقل**	**67**	**3.57**	**0.50**
	أكثر من خمسة سنوات إلى عشرة	**121**	**3.42**	**0.50**
	من 10سنوات فأكثر	**72**	**3.60**	**0.49**
	المجموع	**260**	**3.51**	**0.50**

يلاحظ من الجدول (19) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة، إذ حصل أصحاب فئة (من 10 سنوات فأكثر) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.55)، وجاء أصحاب فئة (**أكثر من خمسة سنوات إلى عشرة**) بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.42) ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≥ α) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (20):

الجدول (20)

تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق في درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	بين المجموعات	0.429	2	0.214	0.827	0.438
	داخل المجموعات	66.568	257	0.259		
	المجموع	66.996	259			
ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	بين المجموعات	0.244	2	0.122	0.544	0.581
	داخل المجموعات	57.645	257	0.224		
	المجموع	57.888	259			
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	بين المجموعات	1.38	2	0.69	2.789	0.063
	داخل المجموعات	63.604	257	0.247		
	المجموع	64.985	259			
الثقة التنظيمية	بين المجموعات	1.713	2	0.857	3.48	0.032
	داخل المجموعات	63.271	257	0.246		
	المجموع	64.985	259			

تشير النتائج في الجدول (20) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في الدرجة الكلية للثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة، إستناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (3.48)، وبمستوى دلالة (0.032). وعدم

وجود فروق دالة إحصائياً في جميع المجالات. ومن أجل معرفة عائدية الفروق في الدرجة الكلية للثقة التنظيمية فقد تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (21) يبين ذلك.

الجدول (21)

اختبار شيفيه للفروق في الدرجة الكلية للثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة

	المتوسط الحسابي	من 10 سنوات فأكثر	خمس سنوات فأقل	من ستة سنوات إلى عشرة
		3.60	3.57	3.42
من 10 سنوات فأكثر	3.60	–	0.03	*0.18
خمس سنوات فاقل	3.57		–	*0.15
أكثر من خمسة سنوات إلى عشرة	3.42			–

يلاحظ من الجدول السابق (21) إن الفرق كان لصالح فئة (من 10 سنوات فأكثر، وخمس سنوات فاقل) عند مقارنتهما مع فئة (**أكثر من خمسة سنوات إلى عشرة**).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

تضمن هذا الفصل عرضا لمناقشة نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الموضوعة ، كما تضمن التوصيات التي تم التوصل إليها في ضوء هذه النتائج وفيما يأتي توضيحٌ بذلك :

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نص على " ما درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين؟"

بينت النتائج الموضحة في الجدول (4) أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية كانت متوسطة أي أن متوسط الدرجة الكلية للذكاء العاطفي (3.49) ، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن المستجيبين من أفراد العينة يميلون إلى الوسط لتجنب تقييمهم المنخفض لمديريهم الذي ربما يعتقدون بأنه سيؤثر سلباً في علاقتهم معهم كما أن المستجيبين تجنبوا المستوى المرتفع الذي قد لا يعبر عن حقيقة قناعتهم بإرتفاع الذكاء العاطفي لدى مديريهم .ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى الإنحدار الإحصائي الذي يميل فيه أفراد العينة من المعلمين المؤيدين والمعارضين إلى الوسط كحل أمثل لرأيهم في هذا الموضوع أي من يريد أن يقيم بدرجة مرتفعة يميل للوسط ومن يريد أن يقيم بشكل منخفض أيضاً يميل إلى الوسط وهذا ما يسمى بالإنحدار الإحصائي إلا أنه بشكل عام يمكن تفسير هذه النتيجة التي جاءت بدرجة متوسطة على أنها نتيجة إيجابية وليست سلبية إذ يشعر المعلمون بأن درجة الذكاء العاطفي لمديريهم ليست سلبية وإنما على الأقل مقبولة ،

كما يمكن أن تفسر هذه النتيجة لعدم تبني مدير المدرسة لمفهوم الذكاء العاطفي والإتصال الضعيف مع المعلمين داخل المدرسة .

وعند الرجوع إلى فقرات الإستبانة التفصيلية يلاحظ أن الفقرة (36) والتي تنص على (يتحلى بالصبر حتى وإن لم يحقق نتائج سريعة) قد حصلت على درجة مقدارها (3.95) وبمستوى مرتفع كما حصلت فقرات أخرى على المستوى المرتفع ذاته كالفقرة (38) والتي تنص على (يستطيع إيجاد مناخ ايجابي في بيئة المدرسة) والفقرة (15) التي تنص على (يفضل الاستقرار في العمل على التغيير المتكرر فيه) إذ يبدو أن أغلبية أفراد العينة من المعلمين ينظرون بشكل إيجابي إلى هذه الجوانب وربما يعود ذلك إلى العلاقات الإنسانية المقبولة الموجودة بين المعلمين ومديريهم أو لربما كان مديرو هذه المدارس يحاولون تكوين جو من الراحة ،ربما يحقق الصحة التنظيمية الجيدة في المدرسة . وعلى العكس من ذلك حصلت الفقرة (7) والتي نصت على (يستطيع فهم ما يصدر عن المعلمين من حركات) على أدنى درجة ومقدارها (2.81) وهي إن كانت بدرجة متوسطة إلا أنها نسبياً لا تتفق مع رأي المعلمين بالنسبة للفقرات الثلاثة ذات المستوى المرتفع ، وربما كانت هذه النتيجة أقل الفقرات درجة لأن المديرين ربما غير مدركين بشكل كاف لتعبيرات لغة الجسد الصادرة من المعلمين العاملين معهم ومع ذلك لا يمكن إعتبار هذه الفقرة سلبية لكونها كانت بدرجة متوسطة وهي أقل الفقرات قبولاً.

واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة العتيبي (2010)، ودراسة الأسطل (2010) إذ كانت درجة الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بدرجة متوسطة كماأتفقت مع دراسة اللوزي (2012) التي توصلت إلى أن درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة

العاصمة عمان جاءت بدرجة متوسطة . كما اتفقت مع دراسات أبو نواس (2015) التي توصلت إلى أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الخاصة في العاصمة عمان كان متوسطاً أيضاً . تختلف هذه النتيجة مع دراسة الكساسبه (2015) لأن دراسة الكساسبه وجدت أن المستوى العام كان مرتفعاً.

ثانيا : مناقشة السؤال الثاني الذي ينص على أن " ما درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر المعلمين ؟ "

بينت النتائج الموضحة في الجدول(5) أن درجة ممارسة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية جاء بدرجة متوسطة أي أن متوسط الدرجة الكلية للثقة التنظيمية كانت (3.51) وجاءت المجالات في الدرجة المتوسطة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.67 –3.50) وجاء في الرتبة الأولى مجال " ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء" بمتوسط حسابي (3.67) بدرجة متوسطة ، وفي الرتبة الثانية جاء مجال " ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور " بمتوسط حسابي (3.51) ، وفي الرتبة الأخيرة جاء مجال " ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير " بمتوسط حسابي (3.50) ، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى الإنحدار الإحصائي الذي يميل إليه أفراد العينة من المعلمين فيفضلون الإجابة الوسطى بدليل عدم وجود مستوى منخفض فعندما يحتار المعلم بالإجابة يلجأ إلى الوسط .

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج بالرجوع إلى الجدول (6) على النحو الأتي:

1. ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء :

يلاحظ من الجدول (6) أن ترتيب مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء جاء في الرتبة الأولى إذ حصل هذا المجال على متوسط حسابي (3.67) وبدرجة متوسطة ،إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.97–2.81) ، ويمكن أن يعزى ذلك إلى قوة التواصل بين المعلمين أنفسهم أكثر من تواصلهم مع مديريهم ولذلك تكون العلاقات الإنسانية بينهم أقوى بكثير من العلاقات الأخرى وربما يكون السبب هو تعرض المعلمين إلى مشكلات تربوية واجتماعية متشابهة مما يجعلهم يتبادلون الرأي بشأن الحلول اللازمة لمعالجتها. ويمكن أن يعزى السبب إلى وجود ثقة تامة فيما بينهم كما أظهرت ذلك إجاباتهم في الفقرة (15) في المجال المشار إليه في الاستبانة . واشتركت في الرتبة الأولى والثانية الفقرتان (14)والتي تنص على "عندما يخبرك معلمو هذه المدرسة شيئا يمكن تصديقه " والفقرة (15) والتي تنص على "لدى معلمي هذه المدرسة ثقة تامة بزملائهم " ، بمتوسط حسابي (3.95) وبدرجة مرتفعة ويمكن أن يعود السبب إلى العلاقة الوثيقة بين المعلمين أنفسهم ، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (12) والتي تنص على " يعد معلمي هذه المدرسة منفتحين على بعضهم " بمتوسط حسابي (2.81) وهي أن كانت بدرجة متوسطة و ذلك يعني أنها ايجابية ولكنها أقل من الفقرات ،ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى الإنحدار الإحصائي والميل إلى الإجابة الوسط في الاستبانات .

2. مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور :

كما يلاحظ من الجدول (7) أن درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور كانت متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي (3.51) وجاءت الفقرات في الدرجتين المرتفعة

والمتوسطة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.83 – 2.97) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (22) التي نصت على " يثق معلمو هذه المدرسة بالآباء " بمتوسط حسابي (3.83) بدرجة مرتفعة، وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (19) التي تنص على " يثق معلمو هذه المدرسة بطلبتهم " بمتوسط حسابي (3.72) وبدرجة مرتفعة وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (20) التي نصت على " يمكن الاعتماد على طلبة المدرسة في إنجاز أعمالهم " بمتوسط حسابي (3.21) وبدرجة متوسطة ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (24) التي تنص على " يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن الطلبة متعلمون أكفياء " بمتوسط حسابي (2.97) بدرجة متوسطة ، وتعزى هذه النتيجة لإن التربية هي عملية تشاركية بين المعلمين وأولياء الأمور لإن كل منهما كمل دور الأخر فأولياء الأمور يزرعون القيم والمبادئ في أبنائهم الطلبة والمعلمين يعملون على تنمية هذه القيم والمفاهيم والتواصل الجيد بين المعلمين وأولياء الأمور يسهل وصول المعرفة ويحقق السلامة العقلية للطلبة .

3. مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير :

يلاحظ من الجدول (8) أن درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظرهم لفقرات مجال ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير كانت متوسطة ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.50) وجاءت الفقرات في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.71 – 2.95) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (3) التي تنص على يحجب المدير حقيقة ما يجري داخل المدرسة عن المعلمين " بمتوسط حسابي (3.71) وبدرجة مرتفعة ، وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (8) والتي تنص على " لا يبدي المدير أي اهتمام بالمعلمين " بمتوسط حسابي (3.61) بدرجة متوسطة ، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (4)

التي تنص على " يعد مدير المدرسة كفي في عمله " بمتوسط حسابي (3.20) وبدرجة متوسطة ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (6) والتي تنص على " يعمل مدير المدرسة لما فيه مصلحة المعلمين " بمتوسط حسابي (2.95) بدرجة متوسطة . ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى ميل المستجيبين من أفراد العينة إلى الوسط لتجنب التقييم المنخفض الذي ربما يؤثر سلباً على المديرين، وتجنب المستوى المرتفع الذي لا يعبر عن حقيقة ما في داخلهم ، ولذلك كانت استجاباتهم تميل إلى إعطاء الدرجة المتوسطة لدرجة ممارسة الثقة التنظيمية ،ويمكن أن تعزى هذه النتيجة لكون أهتمام المدير منصب على تطبيق الأنظمة والقوانين والإبتعاد عن التواصل وتكوين العلاقات مع المعلمين.

واتفقت هذه النتائج مع الشريفي والناظر (2013) ودراسة المعشر والطراونة (2012) ودراسة البكار (2012) ودراسة المرشد (2014) في التأكيد على أن الثقة التنظيمية تسود المدارس بمستوى متوسط .واختلفت هذه النتائج مع دراسة نوح (2013) ودراسة ابراهيم (2013) وذلك لأن نتائج الدراسة جاءت بدرجة مرتفعة .

ثالثا :مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص على " هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند درجة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ومستوى الثقة التنظيمية للمعلمين ؟"

بينت النتائج الموضحة في الجدول (9) وجود علاقة أرتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس وبين درجة الثقة التنظيمية للمعلمين إذ كان معامل الارتباط ومقداره (0.80) إذ أن هذه النتيجة طبيعية لكون كلا المتغيرين حصل على نفس الدرجة المتوسطة

ذاتها ومن المحتمل أن تكون العلاقة موجبة كون المتغيرين يرتبط أحدهما بالأخر إذ يبدو أنه كلما ازدادت درجة الذكاء العاطفي لدى المديرين ازدادت الثقة التنظيمية لدى المعلمين .

واتفقت هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة العتيبي (2010) عن وجود علاقة إرتباطية ايجابية بين الذكاء العاطفي ومتغير التكيف النفسي وإن كانت على الجامعات وقد وجدت أن هذه العلاقة موجبة ومستوى مهارات مواجهة الضغوط ودراسة فينرلبيرج (2010) وجدت علاقة بين الثقة التنظيمية ومقاومة التغيير ،وكذلك دراسة الشريفي والناظر (2013) وجدت علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان للقيادة الخادمة بمستوى الثقة التنظيمية وكذلك دراسة أبو نواس (2015) وإن كانت على المدارس الخاصة بين الذكاء العاطفي ومستوى إدارة التغيير ودراسة الكساسبه (2015) علاقة موجبة بين الذكاء العاطفي والثقة بالنفس والسعادة بالرغم من كون هذه الدراسة كانت للطلاب ،ولم تجد الباحثة أية دراسة تختلف في نتائجها مع نتائج هذه الدراسة .

مناقشة السؤال الرابع " هل هناك فروق ذات دلالة أحصائية عند مستوى($0.05 \geq \alpha$) في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ؟"

أولا: متغير الجنس :

أشارت النتائج المشار إليها في الجدول (10) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس إستناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت($-$ 2.005)

وبمستوى دلالة (0.046) ، وكان الفرق لصالح الإناث بدليل إرتفاع متوسطهن الحسابي عن المتوسط الحسابي للذكور ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المديرات أكثر مقدرة على تفهم المعلمات من تفهم المديرين الذكور للعاملين معهم انطلاقاً من تعريف الذكاء العاطفي الذي يدل على مقدرة الفرد على فهم مشاعر وانفعالات العاملين معهم ، وتعزى هذه النتيجة للإلتزام التربوي عند الإناث والمواظبة على العمل الدقيق، أو ربما لاختلاف حجم عينة المعلمين وهي لصالح الإناث .

واتفقت هذه النتائج مع دراسة لافي (2015) ،ودراسةأبو نواس (2015)،واختلفت النتائج مع دراسة الأسطل (2010) إذ كانت لصالح الذكور.

ثانيا : متغير المؤهل العلمي :

أشارت النتائج المشار إليها في الجدول (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ،إستناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (0.33) وبمستوى دلالة (0.800) ، وقد يعزى ذلك إلى كون معلمي المدارس حاصلين على الشهادات التربوية ذاتها ودخلوا الدورات التدريبية ذاتها ولذلك لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

وتتفق هذه النتائج مع دراسة أبو نواس (2015) و دراسة لافي (2015) اللتين توصلتا إلى نفس النتيجة في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

ثالثا : متغير الخبرة :

تشير النتائج الموضحة في الجدول (15) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الحكومية الثانوية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة . إستناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت(3.875) وبمستوى دلالة (0.022) والفرق كان لصالح فئة من (11 سنة فأكثر) عند مقارنتها مع فئة (أكثر من خمسة سنوات الى عشرة) ، وتعزى هذه النتيجة إلى حب المعلمين ذوي الخبرة لمهنة التعليم مما يجعل الذكاء العاطفي لديهم أكبر، كذلك ربما عمل المعلم لأكثر من عشر سنوات كون لديه الخبرة في الأسلوب المتبع من إدارة المدرسة وكذلك كون العديد من العلاقات الايجابية مع العاملين في المدرسة وكذلك كوّن لديه المقدرة على إدراك سلوك المعلمين .

واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة اللوزي (2012)، ودراسة العمرات (2014)، ودراسة لافي (2015)، ودراسة الكساسبه (2015)، ودراسة أبو نواس (2015) .

مناقشة السؤال الخامس "هل هناك فروق ذات دلالة أحصائية عند مستوى($0.05 \geq \alpha$) في درجة الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ؟"

تمت الإجابة على السؤال على النحو الأتي :

أولا متغير الجنس :

تشير النتائج المشار إليها في الجدول (16) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لدرجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الجنس، إستناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (2.654−) وبمستوى دلالة (0.008) وكان الفرق لصالح الإناث بدليل إرتفاع متوسطهن الحسابي عن المتوسط الحسابي للذكور، ويمكن أن يعزى ذلك إلى إحتمال كون الإناث من المعلمات أكثر ملاحظة لمدى ألتزام مديراتهن بالتعليمات والأنظمة أثناء القيام بالمهمات الإدارية وربما يشتركن بعملية التخطيط للمدرسة بشكل فعال، مما أوجد فروقاً دالة إحصائياً مع الذكور في ميدان الثقة التنظيمية وتتفق هذه الدراسة مع النتائج التي توصل إليها نوح (2013) التي وجدت فروقاً ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث وتختلف مع دراسة الشريفي (2012) التي لم تجد أية فروق ذات دلالة إحصائية .

ثانيا : متغير المؤهل العلمي :

تشير النتائج المشار إليها في الجدول (18) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في

العاصمة عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ،إستناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (0.313) وبمستوى دلالة (0.732) ، وكذلك عدم وجود فروق في جميع المجالات ، ويمكن أن يعزى ذلك إلى كون المعلمين حاصلين على الشهادات التربوية ذاتها ودخلوا الدورات التدريبية ذاتها .

واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الشريفي (2012) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

ثالثا : متغير الخبرة :

تشير النتائج الموضحة في الجدول (20) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في العاصمة عمان تبعاً لمتغير الخبرة . إستناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت(3.48) وبمستوى دلالة (0.032) وعدم وجود فروق في جميع المجالات ، والفرق كان لصالح فئة من (11 سنة فأكثر) عند مقارنتها مع فئة (أكثر من خمسة سنوات الى عشرة) ، وتعزى هذه النتيجة إلى أن عمل المعلم لأكثر من عشر سنوات كون لديه الخبرة في الأسلوب المتبع من إدارة المدرسة وكذلك كوّن العديد من العلاقات الايجابية مع العاملين في المدرسة كَون الثقة عملية تحتاج لوقت كي تُمنح لمن يستحقها ، وكذلك محبة المعلمين من ذوي الخبرة لمهنة التعليم مما جعل ثقتهم التنظيمية تكون أكبر .

وتختلف هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها الشريفي (2012) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة .

التوصيات :

1- أوضحت النتائج أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في العاصمة عمان جاء بدرجة متوسطة ، لذلك توصي الباحثة بأن تقوم مديرية التربية والتعليم بعمل العديد من الدورات التدريبية حول أهمية الذكاء العاطفي لمديري المدارس في محافظة العاصمة عمان لرفع درجة الذكاء العاطفي لديهم .

2- الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسة من قبل العاملين أو المسؤولين في مديريات التربية والتعليم للتعرف على مستويات مديري المدارس الحكومية ومعالجة النقص الموجود في درجة الذكاء العاطفي لديهم من خلال الدورات والندوات والمؤتمرات .

3- بناء على نتائج الدراسة التي بينت أن ذوي الخبرة في مديريات العينة من (11سنة فما فوق) فيمكن الاعتماد عليهم في إدارة المدارس وكذلك في إعطاء دورات تدريبية للمعلمين الأقل خبرة .

4- أقتصرت هذه الدراسة على مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وتوصي الباحثة بإجراء دراسات مماثلة أخرى في مديريات أخرى في المملكة الأردنية الهاشمية .

5- دعم وتشجيع الدراسات المماثلة التي تدرس متغيرات الذكاء العاطفي والثقة التنظيمية وتأثيرها على العملية التربوية.

قائمة المراجع

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- ابراهيم ، منى عمر عقل (2013). **درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان للقيادة الخادمة وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين** ،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

- ابو رياش ،حسن (2006) . **الدافعية والذكاء العاطفي** ، عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع .

- أبو نواس ، تسنيم أحمد (2015) . **علاقة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان بإدارة التغيير في مدارسهم من وجهة نظر معلميهم** ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط ، عمان، الاردن .

- **احصائية وزارة التربية والتعليم لأعداد المعلمين والمعلمات (2015- 2016).**

- الأسطل ، مصطفى رشاد (2010).**الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط التنظيمية لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة** ،(رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .

- البكار ، أماني يوسف طالب ، (2012) . **مستوى العدالة التنظيمية التي يمارسها مديرو المدارس الثانوية في محافظة عمان وعلاقته بمستوى الثقة التنظيمية في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين** ،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط ،عمان، الأردن .

- الخالدي ، ابراهيم بدر شهاب (2011) . **معجم الإدارة** ، ط 1، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع .

- الزهراني ، أحمد بن حسن الوازب (2012) .**الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية بالطائف وعلاقتها بالسلوك الإداري الإبداعي** ،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة أم القرى ،مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .

- السفاريني ، إياد (2010) . **الذكاء العاطفي** ،ط 4، دمشق : الأوائل للنشر والتوزيع .

- الشكرجي ، أسماء طه نوري (2008). **أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين** ،دراسة تطبيقية لأراء عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (أطروحة دكتوراه غير منشورة) ، جامعة بغداد ، بغداد ، العراق .

- الشريفي ، عباس عبد مهدي (2012). "الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية بمحافظة عمان في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين" ، **المجلة التربوية** ، 27 (105) ، 37-97.

- الشريفي ، عباس عبد مهدي والناظر ملك (2013) . "درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الأردنية في محافظة عمان لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى الثقة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين" ، **مجلة العلوم التربوية والنفسية** ، 14 (1) ، 187- 216.

- الطويل ، هاني عبد الرحمن (1985) . **الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي** ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .

- العتيبي ، ضحى فتا (2010) . **علاقة الذكاء الوجداني بالتكيف النفسي لدى طالبات المرحلة الابتدائية العليا (10-12سنة) في منطقة تبوك التعليمية** ،(رسالة ماجستيرغير منشورة)،جامعة مؤتة ،الكرك ، الأردن .

- العمرات ، محمد سالم (2013) . مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديراتها في الأردن" ، **المجلة الأردنية في العلوم التربوية** ، 10 (2) ، 177- 190 .

- العمري ، خالد (1992) . "السلوك القيادي لمدير المدرسة وعلاقته بثقة المعلم بالمدير وبفعالية المديرين من وجهة نظر المعلمين ". أبحاث اليرموك ، **سلسلة العلوم الأساسية والاجتماعية** ، 8 (3) ، 143- 147.

- الغامدي، عبد الله الغني (1990) . "الثقة التنظيمية للأجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية" ، **المجلة العربية للإدارة** ، 14(3) ،5- 47.

- الغنميين، منال محمد على (2011) . **درجات الذكاءات المتعددة لدى طلبة جامعة الحسين بن طلال وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لديهم** ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة مؤتة،الكرك الأردن .

- الكساسبه ، محمد مفضي (1996) . **العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية** ، دراسة ميدانية على أجهزة الخدمة المدنية الأردنية ،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الاردن .

- الكساسبه ،حسن عطا (2015). **الذكاء الوجداني وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة مؤتة** ،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة ، الكرك ، الأردن .

- اللداوي ، سعد عمر خالد (2015) . **درجة ممارسة مديري المدارس في وكالة الغوث الدولية في محافظة العاصمة عمان لسلوك النفاق الأخلاقي وعلاقته بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين** ،(دراسة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط ، عمان، الأردن .

- اللوزي ، خديجة (2012) . **مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان** ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن .

- المرشد ، منى عبد الهادي (2014) . **الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري** ،دراسة تطبيقية،(رسالة جامعية غير منشورة) ،جامع نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض،المملكة العربية السعودية .

- المعشر ،زياد يوسف، والطراونة ، مجدولين عصري (2012) . "أثر موضوعية تقسيم الأداء في الثقة التنظيمية "،(دراسة تطبيقية)على المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن ، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال** ، 8 (4) ، 629-652 .

- المغازي ، ابراهيم محمد(2003) . **الذكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الحادي والعشرين** ، القاهرة : مكتبة الإيمان.

- المغربي، عمر ، (2007) . **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة** ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .

- جولمان ، دانييل (2000).**الذكاء العاطفي ،(ترجمة ليلى الجبالي)** ،الكويت،سلسلةعالم المعارف المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

- حسين ،سلامه عبد العظيم ، حسين، طه عبد العظيم ،(2006) **الذكاء الوجداني للقيادة التربوية** ، ط1، عمان : دار الفكر ناشرون وموزعون.

- حسين ، محمد عبد الهادي ، (2013) . **مدرسة الذكاءات المتعددة** ، غزة : دار الكتاب الجامعي – خوالدة ، محمود عبد الله محمد (2005) ، **الذكاء العاطفي والذكاء الانفعالي** ،عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع .

- شاهين ، ماجد ابراهيم(2010). **مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في لاجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية** ، (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية ،غزة ، فلسطين .

- عامر ، طارق عبد الرؤوف ، محمد ، ربيع (2008) ، **الذكاءات المتعددة** ، عمان : دار اليازوري للنشر والتوزيع .

- عباس ، فيصل (2002) .**الذكاء والقياس النفسي** ، بيروت: دار المنهل اللبناني .

- عواد ، سهاد عمر يوسف (2003). **الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالرضا الوظيفي وأثر بعض المتغيرات الأخرى عليه عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة** ،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة ، الكرك ، الأردن .

- فارس ، محمد جودت (2014) . **العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي** ،دراسة ميدانية على جامعة الأزهر ،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين .

- قباعه ، هدى سعيد (2002) . **التواصل الاجتماعي** ، عمان : دار يافا العلمية للنشر .

- كلاوي ، عبد الغني محمد (2013) . **الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء للمديرين في المدارس الثانوية العامة دراسة ميدانية في مدينة دمشق** ، (رسالة ماجستير غير منشورة)،جامعة دمشق: دمشق، سوريا .

- لافي ، سميرة عبد الفتاح (2015) .**مستوى الذكاء الإجتماعي والذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وعلاقتهما بمستوى العلاقات الإنسانية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين** ،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الاردن .

- متعب ، حامد كاظم ، والعطوي، عامر علي ، (2008) ." دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية" ، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية** ، 10(2)، 12- 30.

- مصطفى ، احمد سيد (2005). **إدارة السلوك التنظيمي : رؤية معاصرة لسلوك الناس في العمل** ، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع .

- نصيف ، غسان (2006) . **الذكاء العاطفي للمدير الناجح** ، حلب : شعاع للنشر والتوزيع.

- نوح ، هوازن بنت محمد (2013) . **الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمات بمدينة مكة المكرمة** ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية .

- هاشم ، صبحيه قاسم ،العابدي،علي رزاق(2010)." أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية في الكوفة"، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية،** 12 (1) ،41-61.

ثانياً :المراجع الأجنبية :

- Bar-on,R&Parker,J.D.A.(2000).**The Handbook of Emotional Intelligence .San Francisco: Jossey -Bass Bar-On ,R.(1997). Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual**. Toronto: Multi- Health Systems.

- Bartlett.B .kortrlik.k .Higgins.H.(2001)." Organizational Research: Determining Appropritte Sample Size in Survey Reserch" ,**Information Technology Learning and Perfomance Journal**, 19(1),43-48.

- Erozkan,A (2013).Exploring the relationship between perceived emotional intelligence and coping skills of undergraduate students,**International Journal of Human Sciences** ,10(1),1537-1549.

- Gardner , H.(1995) , "Refliction on multple intelligence", Myths and messages . Phi ,**Delta Kappan** ,77,200-209.

- Gillbert,J.A.&TangT.L,(1998)"An Examination of Organizational Trust Antecede **,Public Personnel Management** ,27(3)pp:321-338.

- Gill,M.J(2007).**The Relative Predicatability of Incility on Interpersonal and Organizalition Trust**,(Unpublished PhD .Thesis) Purdue University West Lafayette :Indiana.

- Golman,D.(1995).**Emotional Intelligence** .New York Bantam.

- Noe.J. (2012).**The Relationship between Principals Emotional Intetligence Quotient, School Culture and student Achievement** Liberty University,(Unpulished doctral dissertation) .

- Vineburgh,J. H. (2010) .**Astudy of organizational trust and releated variables among faculty members at HBCUs** ,(Un pubulished ph.d . dissetation) ,University of lowa.U.S.A.

الملحقات

الملحق (1)

استبانة الذكاء العاطفي بصورتها الأولية

حضرة الأستاذ الدكتور ....الأكرم

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الحكومية الثانوية وعلاقته بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان " ، وقد أعدت الباحثة إستبانتين لقياس مستوى الذكاء العاطفي للمديرين والثقة التنظيمية للمعلمين في المدارس الثانوية .

ونظرا لما أعهده فيكم من خبرة ثرية ومعرفة غزيرة ، ولما تتمتعون به من سمعة علمية معروفة أضع بين أيديكم الإستبانتين المرفقتين ، راجيا التفضل بإبداء رأيكم بالفقرات التي تتكون منها الإستبانتين من إذ تمثيلهما لمتغيري الذكاء العاطفي والثقة التنظيمية ، ومدى ملائمة هذه الفقرات لأغراض الدراسة ، وفيما إذا كانت الفقرات بحاجة إلى تعديل ، والتعديل المطلوب إجراءه عليها ، علماً بأن الاستجابة على الفقرات ستكون (دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، أبداً) .

شاكراً تعاونكم وجهودكم المبذولة في قراءة فقرات هاتين الأداتين وإبدائكم الملاحظات بشأنها .

مع خالص التقدير والاحترام

الباحثة

نسيم فلاح الحردان

استبانة درجة الذكاء العاطفي

الرقم	الفقرات	صلاحية الفقرة		بحاجة إلى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
1	يستطيع المدير التفاعل مع مشاعر الآخرين بسهولة ويسر.				
2	يعبر المدير عن انفعالاته الايجابية بصدق .				
3	يواجه المدير التحديات بابتكار وسائل جديدة لمواجهتها .				
4	عندما يكلف المدير بأية مهمة يحاول إنجازها بكفاءة عالية				
5	لمشاعر المدير دور في اتخاذ قرارات مهمة .				
6	لدى المدير القدرة على التأثير الإيجابي				
7	يستطيع المدير فهم ما يصدر عن المعلمين من حركات وإيماءات .				
8	يحب المدير مشاركة الآخرين بعواطفهم				
9	يغضب المدير إذا ضايقه المعلمين بأسئلتهم .				
10	يستطيع المدير التغلب على مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائه لإعماله .				
11	عندما يكون المدير في مزاج إيجابي يستطيع حل المشكلات التي تواجهه.				

12	يستطيع المدير الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي يفصحون عنها .				
13	**يمتلك المدير تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم .**				
14	يقابل المدير التحديات التي تواجهه بتفاؤل .				
15	يفضل المدير الاستقرار والاستمرارية في العمل على التغيير المتكرر فيه .				
16	قرارات المدير لا تتأثر بانطباعاته الشخصية .				
17	عواطف المدير تساعده على تقديم أفكار جديدة				
18	يدرك المدير الخطأ قبل وقوعه				
19	يركز المدير انتباهه في الأعمال المطلوبة منه .				
20	يمتلك المدير درجة عالية من الثبات العاطفي .				
21	يثق المدير في مقدرته على إنجاز المهمات المنوطة به .				
22	يمتلك المدير درجة عالية من الثبات العاطفي .				
23	عواطف المدير تساعده على تقديم أفكار جديدة .				
24	يفضل المدير إنجاز مهامه بنفسه .				
25	يبدي المدير اهتماما بمشاكل العاملين معه .				

26	يستطيع المدير التعرف على مشاعر الآخرين من خلال الإصغاء إلى نبرات أصواتهم .				
27	يستطيع المدير تكوين صداقات وثيقة مع زملاءه في العمل .				
28	يتجنب المدير لفت الأنظار إلى نفسه .				
29	يدرك المدير الخطأ قبل وقوعه .				
30	يثني المدير على المعلمين عندما يؤدون عملا جيدا .				
31	يساعد المدير المعلمين للشعور بشكل أفضل عندما يكونوا منزعجين .				
32	يسرد المدير الأحداث الجيدة في حياته ليستمتع بها الآخرون .				
33	يتمكن المدير من التحكم في مشاعره بعد تعرضه لأي موقف مفاجئ .				
34	يدرك المدير مسبقا الأمور التي تستثير غضبه .				
35	يبذل المدير قصارى جهده للاستفادة من الفرص التي تتاح أمامه .				
36	يتصف المدير بالهدوء في التعامل مع المعلمين .				
37	يحب المعلمون المدير وإن لم يتفقوا معه				

38	يمتلك المدير القدرة لتحفيز المعلمين لتحقيق النجاح .				
39	يتغاضى المدير عن الهفوات .				
40	يتحلى المدير بالصبر حتى وإن لم يحقق نتائج سريعة .				
41	لدى المدير المقدرة على التأثير في العاملين عند الاتصال بهم .				
42	يستطيع المدير إيجاد مناخ إيجابي في بيئة المدرسة .				

الملحق (2)

استبانة درجة الثقة التنظيمية

الرقم	الفقرات	صلاحية الفقرة		بحاجة إلى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
*	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير				
1	يثق معلمو المدرسة باستقامة المدير.				
2	يشكك معلمو المدرسة بمعظم الأعمال التي يؤديها المدير .				
3	يحجب المدير حقيقة ما يجري داخل المدرسة عن المعلمين .				
4	يعد مدير المدرسة كفي في عمله .				
5	يثق معلمو المدرسة في المدير.				
6	يعمل مدير المدرسة لما فيه مصلحة المعلمين .				
7	يستطيع معلمو المدرسة الاعتماد على المدير				
8	لا يبدي المدير أي اهتمام بالمعلمين .				
*	ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء				
9	يؤدي معلمو هذه المدرسة بشكل جيد.				
10	يثق معلمو هذه المدرسة ببعضهم .				
11	يستطيع معلمو هذه المدرسة الاعتماد على بعضهم حتى في المواقف الصعبة .				
12	يعد معلمي هذه المدرسة منفتحين على بعضهم .				

13	عندما يخبرك معلمو هذه المدرسة شيئا ما يمكنك تصديقه .				
14	لدى معلمي هذه المدرسة ثقة تامة بزملائهم				
15	يحذر معلمو هذه المدرسة من زملائهم .				
16	يشك معلمو هذه المدرسة ببعضهم .				
*	ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة				
17	يهتم طلبة هذه المدرسة ببعضهم				
18	يثق معلمو هذه المدرسة بطلبتهم .				
19	يمكن الاعتماد على طلبة المدرسة في انجاز أعمالهم .				
20	يعول على الآباء في هذه المدرسة في التزاماتهم .				
21	يثق معلمو هذه المدرسة بالآباء.				
22	يستطيع معلمو هذه المدرسة الاعتماد على الدعم الأبوي .				
23	يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن الطلبة متعلمون أكفياء .				
24	يصدق معلمو هذه المدرسة ما يقوله الآباء لهم .				
25	يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن معظم الآباء يؤدون عملا جيدا.				
26	يعد طلبة هذه المدرسة كتومين .				

ملحق(3)

أسماء المحكمين

الرقم	اسم المحكم	التخصص / الجامعة
1	أ. د. عباس الشريفي	إدارة تربوية / جامعة الشرق الأوسط
2	أ. د. عبد الحافظ سلامه	مناهج وطرق تدريس / جامعة الشرق الأوسط
3	أ. د . غازي خليفة	مناهج وطرق تدريس / جامعة الشرق الأوسط
4	أ.د.محمود الحديدي	مناهج وطرق تدريس / جامعة الشرق الأوسط
5	د. أمجد درادكة	إدارة تربوية / جامعة الشرق الأوسط
6	د. تغريد المومني	مناهج وطرق تدريس / جامعة الشرق الأوسط
7	د. حسن مستريحي	مناهج لغة عربية / جامعة الإسراء
8	د.خالدة شتات	إدارة تربوية / جامعة الشرق الأوسط
9	د.فادي عياصرة	مناهج وطرق تدريس / جامعة الشرق الأوسط
10	د.محمد بني مفرج	إدارة تربوية / جامعة الشرق الأوسط

الملحق (4)

الاستبانة بصورتها النهائية

الزميل المعلم / المعلمة ....الفاضل :

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الحكومية الثانوية وعلاقته بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان ".وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط ، لذلك أعدت الباحثة إستبانتين .

الاستبانة الأولى عن مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية ، والاستبانة الثانية عن مستوى الثقة التنظيمية لمديري المدارس .

يرجى التفضل بقراءة فقرات هذا الاختبار والإجابة بوضع علامة (√) في المكان الذي تراه مناسبا .

شاكرة لكم حسن تعاونكم في إنجاز هذه الدراسة .

مع خالص الاحترام والتقدير

الباحثة

نسيم فلاح الحردان

البيانات الشخصية :

الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

الخبرة : ☐ خمس سنوات فأقل

☐ أكثر من خمس سنوات إلى عشرة

☐ من 10 سنوات فأكثر

المؤهل العلمي :

☐ 1- دبلوم

☐ 2- بكالوريوس

☐ 3 - دبلوم عالي

☐ 4 - ماجستير

☐ 5 - دكتوراه

استبانة درجة الذكاء العاطفي

الرقم	الفقرات	الاستجابة درجة ممارسة هذا الدور من مدير مدرستي				
		دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	يستطيع المدير التفاعل مع مشاعر الآخرين بسهولة					
2	يعبر عن انفعالاته الايجابية بصدق .					
3	يواجه التحديات بابتكار وسائل جديدة					
4	عندما يكلف المدير بأية مهمة يحاول إنجازها بكفاءة عالية.					
5	لمشاعر المدير دور في اتخاذ قرارات مهمة .					
6	لدى المدير المقدرة على التأثير الإيجابي.					
7	يستطيع فهم ما يصدر عن المعلمين من حركات .					
8	يحب مشاركة الآخرين عاطفياً.					
9	يغضب إذا ضايقه المعلمون بأسئلتهم .					
10	يستطيع التغلب على مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائه لإعماله .					
11	عندما يكون المدير في مزاج إيجابي يستطيع حل المشكلات التي تواجهه.					
12	يستطيع الشعور بمشاعر الجماعة .					
13	يمتلك تأثيراً قوياً في الآخرين من إذ تحديد أهدافهم .					
14	يقابل التحديات التي تواجهه بتفاؤل .					
15	يفضل الاستقرار في العمل على التغيير المتكرر فيه .					
16	قراراته لا تتأثر بانطباعاته الشخصية .					
17	عواطفه تساعده على تقديم أفكار جديدة .					
18	يدرك الخطأ قبل وقوعه .					
19	يركز انتباهه على الأعمال المطلوبة منه .					
20	يمتلك درجة عالية من الثبات العاطفي .					
21	يثق في مقدرته على إنجاز المهمات المنوطة به					
22	يفضل إنجاز مهامه بنفسه .					
23	يبدي اهتماما بمشكلات العاملين معه .					
24	يستطيع التعرف إلى مشاعر الآخرين من خلال الإصغاء إلى نبرات أصواتهم .					

25	يستطيع تكوين صداقات وثيقة مع زملائه في العمل					
26	يتجنب لفت الأنظار إلى نفسه .					
27	يثني على المعلمين عندما يؤدون عملا جيدا					
28	يسرد الأحداث الجيدة في حياته ليستمتع بها الآخرون .					
29	يتمكن من التحكم بمشاعره بعد تعرضه لأي موقف مفاجئ					
30	يدرك مسبقا الأمور التي تستثير غضبه .					
31	يبذل المدير قصارى جهده للاستفادة من الفرص التي تتاح أمامه .					
32	يتصف بالهدوء في التعامل مع المعلمين .					
33	يحب المعلمون المدير وإن لم يتفقوا معه .					
34	يمتلك المقدرة على تحفيز المعلمين لتحقيق النجاح.					
35	يتغاضى عن الهفوات .					
36	يتحلى بالصبر حتى وإن لم يحقق نتائج سريعة .					
37	لديه المقدرة على التأثير في العاملين عند الاتصال بهم .					
38	يستطيع إيجاد مناخ إيجابي في بيئة المدرسة					

ملحق (5)

استبانة درجة الثقة التنظيمية

المجال	الرقم	الفقرات	الاستجابة				
			دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالمدير	1	يثق معلمو المدرسة باستقامة المدير.					
	2	يشكك معلمو المدرسة بمعظم الأعمال التي يؤديها المدير .					
	3	يحجب المدير حقيقة ما يجري داخل المدرسة عن المعلمين .					
	4	يعد مدير المدرسة كفي في عمله .					
	5	يثق معلمو المدرسة في المدير.					
	6	يعمل مدير المدرسة لما فيه مصلحة المعلمين .					
	7	يستطيع معلمو المدرسة الاعتماد على المدير					
	8	لا يبدي المدير أي اهتمام بالمعلمين .					
ثقة أعضاء هيئة التدريس في الزملاء	9	يؤدي معلمو هذه المدرسة بشكل جيد.					
	10	يثق معلمو هذه المدرسة ببعضهم .					
	11	يستطيع معلمو هذه المدرسة الاعتماد على بعضهم حتى في المواقف الصعبة .					
	12	يعد معلمي هذه المدرسة منفتحين على بعضهم .					
	13	عندما يخبرك معلمو هذه المدرسة شيئا ما يمكنك تصديقه .					
	14	لدى معلمي هذه المدرسة ثقة تامة بزملائهم .					
	15	يحذر معلمو هذه المدرسة من زملائهم .					
	16	يشك معلمو هذه المدرسة ببعضهم .					

المجال	الرقم	الفقرات	الاستجابة				
			دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطلبة وأولياء الأمور	17	يهتم طلبة هذه المدرسة ببعضهم					
	18	يثق معلمو هذه المدرسة بطلبتهم .					
	19	يمكن الاعتماد على طلبة المدرسة في انجاز أعمالهم .					
	20	يعول على الآباء في هذه المدرسة في التزاماتهم .					
	21	يثق معلمو هذه المدرسة بالآباء.					
	22	يستطيع معلمو هذه المدرسة الاعتماد على الدعم الأبوي .					
	23	يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن الطلبة متعلمون أكفياء .					
	24	يصدق معلمو هذه المدرسة ما يقوله الآباء لهم .					
	25	يعتقد معلمو هذه المدرسة بأن معظم الآباء يؤدون عملا جيدا.					
	26	يعد طلبة هذه المدرسة كتومين .					

ملحق (6)

كتاب تسهيل مهمة من رئاسة الجامعة

موجه إلى وزارة التربية والتعليم



جامعة الشرق الأوسط
MEU
MIDDLE EAST UNIVERSITY

مكتب رئيس الجامعة
Presidents Office

الرقم: م ر/خ/٢٣/١٠٥
التاريخ: ٢١/١٠/٢٠١٦م

معالي وزير التربية والتعليم المحترم

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الطالبة "تسنيم فلاح الحردان" بإجراء دراسة ميدانية بعنوان: "درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الحكومية الثانوية وعلاقته بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان" استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط.

يرجى التكرم بتسهيل مهمة تطبيق الباحثة لأدوات دراستها بما في ذلك الاستبانة المرفقة وذلك من أجل الإسهام في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة تهم التربية والتعليم.

ونحن إذ نشكر معاليكم على كل تعاون واهتمام تقدمونه في هذا الشأن، فإننا نؤكد بأن المعلومات التي ستحصل عليها الباحثة ستبقى سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

القائم بأعمال رئيس الجامعة
أ.د. محمد محمود الحيلة

المملكة الأردنية الهاشمية
ديوان وزارة التربية والتعليم
الرقم
٢٣ تشرين الأول ٢٠١٦
إلى مدير إدارة

ملحق (7)

كتاب موجه من وزارة التربية والتعليم

إلى مديريات التربية

الرقم ٣/١٠/١١٠٤٥١٥
التاريخ ٢٢ محرم ١٤٣٨
الموافق ٢٠١٦/١٠/٢٣

السيدمدير التربية والتعليم للواء سحاب/محافظة العاصمة
السيد مدير التربية والتعليم للواء القويسمة/ محافظة العاصمة
السيد مدير التربية والتعليم للواء الموقر

الموضوع: البحث التربوي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد؛

فأرجو العلم بأن الطالبة نسيم فلاح الحردان تقوم بإجراء دراسة عنوانها "درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الحكومية الثانوية وعلاقته بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير/تخصص الإدارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط، ويحتاج ذلك إلى تطبيق أدوات الدراسة على عينة من معلمي المدارس التابعة لمديريتكم.

راجياً تسهيل مهمة الطالبة المذكورة وتقديم المساعدة الممكنة لها، على أن تتم مطابقة الأدوات المطبقة مع الأدوات المرفقة.

واقبلوا الاحترام

/ وزير التربية والتعليم

معن محمد سليمان موسى
مدير البحث والتطوير التربوي

نسخة/ للمدير إدارة التخطيط والبحث التربوي
نسخة/ للمدير البحث والتطوير التربوي
نسخة/ لرئيس قسم البحث التربوي
نسخة/ الملف ٣/١٠
المرفقات (٣) صفحات